

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI.  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.**



**ANALISIS Y SINTESIS DE LOS  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO.**

**REALIZADO POR:**

**Br. Rivas. A. Karen. D.  
C.I #17.537.299**

**Br. Vásquez. Luz M.  
C.I # 17.733.702**

**Trabajo De Grado Presentado Ante La Universidad De Oriente  
Como Requisito Parcial Para Optar Al Título De:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

**Barcelona, Octubre 2.009**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI.  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
AREAS ESPECIALES DE GRADO.**



**ANALISIS Y SINTESIS DE LOS CURSOS  
ESPECIALES DE GRADO**

**TEMAS:**

**1. AUDITORÍA DE LA CALIDAD CON LA APLICACIÓN DE LA  
NORMA 19011.**

**2. PARTICIPACION CIUDADANA DEL MUNICIPIO JUAN  
ANTONIO SOTILLO DEL ESTADO ANZOATEGUI (PERIODO 1990-  
2000)**

**REALIZADO POR:**

**Br. Rivas. A. Karen. D.**

**Br. Vásquez A. Luz M.**

**Trabajo De Grado Presentado Ante La Universidad De Oriente Como  
Requisito Parcial Para Optar Al Título De:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION.**

**Barcelona, Octubre 2.009**



## **RESOLUCIÓN.**

De acuerdo con el artículo 44 del Reglamento Trabajo de Grado:

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad y solo podrán ser utilizados para otros fines con consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien participará al Consejo Universitario”

## INDICE.

ARADECIMIENTOS.....	XI
AGRADECIMIENTOS.....	XIII
DEDICATORIA. ....	XV
DEDICATORIA. ....	XVI
PRESENTACIÓN.....	XVIII
INTRODUCCIÓN GENERAL.....	XIX
OBJETIVOS.....	XX
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA GENERAL.....	XXI
METODOLOGÍA. ....	XXII
RESUMEN.....	24
INTRODUCCION.....	26
CAPÍTULO I.....	28
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	28
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
1.2.1. Objetivo General.....	30
1.2.2. Objetivos Específicos.....	30
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA. ....	31
CAPÍTULO II.....	32
MARCO TEÓRICO.....	32
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
2.2. RESEÑA HISTÓRICA <sup>(1)</sup> .....	33
2.3. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	36
2.3.1. Auditoría <sup>(2)</sup> .....	36
2.3.2. Objeto Y Amplitud De La Norma Iso 19011 <sup>(1)</sup> .....	37

2.3.3. Tipos De Auditoria .....	38
2.3.3.1. Auditorias del Sistema de Calidad. ....	38
2.3.3.2. Auditoria De Calidad Del Proceso.....	38
2.3.3.3. Auditoria De Calidad Del Producto. ....	39
2.3.3.4. Auditorias Internas. ....	39
2.3.3.5. Auditoria Externa. ....	39
2.3.3.6. Auditorias Por Tercera Parte.....	40
2.3.3.7. Auditoria De Adecuación.....	40
2.3.3.8. Auditoria De Cumplimiento. ....	40
2.4. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA <sup>(4)</sup> .....	40
2.5. VENTAJAS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA <sup>(5)</sup> .....	42
2.6. PRINCIPIOS DE AUDITORIA <sup>(4)</sup> .....	43
2.6.1. Conducta Ética: El Fundamento De La Profesionalidad. ....	43
2.6.2- Presentación Ecuánime: La Obligación De Informar Con Veracidad Y Exactitud.....	44
2.6.3. Debido Cuidado Profesional: La Aplicación De Diligencia Y Juicio Al Auditar. ....	44
2.6.4. Independencia: La Base Para La Imparcialidad De La Auditoría Y La Objetividad De Las Conclusiones De La Auditoría .....	44
6.6- Enfoque Basado En La Evidencia: El Método Racional Para Alcanzar Conclusiones De La Auditoría Fiable Y Reproducible En Un Proceso De Auditoría Sistemático. ....	45
2.7. EL PROGRAMA DE AUDITORIA <sup>(5)</sup> . ....	45
2.7.1. Objetivos Y Amplitud De Un Programa De Auditoria (5.2).....	49
2.7.1.1. Objetivos De Un Programa De Auditoría <sup>(5.2.1)</sup> .....	49
2.7.1.2. Amplitud De Un Programa De Auditoría <sup>(5.2.2)</sup> .....	49
2.8. RESPONSABILIDADES, RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA. <sup>(5.3)</sup> .....	50
2.8.1. Responsabilidad Del Programa De Auditoria. <sup>(5.3.1)</sup> .....	50
2.8.2. Recursos Del Programa De Auditoría <sup>(5.3.2)</sup> .....	51
2.8.3. Procedimientos Del Programa De Auditoría <sup>(5.3.3)</sup> .....	52

2.8.4. Implementación Del Programa De Auditoría (5.4)	53
2.8.5. Registros Del Programa De Auditoría <sup>(5.5)</sup>	54
2.8.6. Seguimiento Y Revisión Del Programa De Auditoría <sup>(5.6)</sup>	55
CAPÍTULO III.....	56
MARCO METODOLÓGICO.....	56
CAPÍTULO IV.....	57
4.1. AUDITORÍA SEGÚN LA NORMA.	57
4.2. INICIO DE LA AUDITORÍA <sup>(6.2)</sup>	58
4.2.1. Designación Del Líder Del Equipo Auditor <sup>(6.2.1)</sup>	58
4.2.2. Definición De Los Objetivos, El Alcance Y Los Criterios De Auditoría <sup>(6.2.2)</sup>	58
4.2.3. Determinación De La Viabilidad De La Auditoría <sup>(6.2.3)</sup>	60
4.2.4. Selección Del Equipo Auditor <sup>(6.2.4)</sup>	60
4.2.5. Establecimiento Del Contacto Inicial Con El Auditado <sup>(6.2.5)</sup>	62
4.2.6. Revisión De La Documentación <sup>(6.3)</sup>	63
4.3. PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA IN SITU. <sup>(6.4)</sup>	64
4.3.1. Preparación Del Plan De Auditoría <sup>(6.4.1)</sup>	64
4.3.2. Asignación De Las Tareas Al Equipo Auditor <sup>(6.4.2)</sup>	66
4.3.3. Preparación De Los Documentos De Trabajo <sup>(6.4.2)</sup>	67
4.4. REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA IN SITU. <sup>(6.5)</sup>	67
4.4.1. Realización De La Reunión De Apertura <sup>(6.5.1)</sup>	67
4.4.2. Comunicación Durante La Auditoría <sup>(6.5.2)</sup>	68
4.4.3. Papel Y Responsabilidades De Los Guías Y Observadores <sup>(6.5.3)</sup>	69
4.4.4. Recopilación Y Verificación De La Información <sup>(6.5.4)</sup>	70
4.4.5. Generación De Hallazgos De La Auditoría <sup>(6.5.5)</sup>	72
4.4.6. Preparación De Las Conclusiones De La Auditoría <sup>(6.5.6)</sup>	72
4.4.7. Realización De La Reunión De Cierre <sup>(6.5.7)</sup>	73
4.4.8. Preparación, Aprobación Y Distribución Del Informe De La Auditoría	74
4.4.8.1. Preparación Del Informe De La Auditoría <sup>(6.6.1)</sup>	74

4.4.8.2. Aprobación Y Distribución Del Informe De La Auditoría <sup>(6.6.2)</sup> .....	76
4.4.8.3. Finalización De La Auditoría <sup>(6.7)</sup> .....	76
4.5. REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE UNA AUDITORÍA <sup>(6.8)</sup> .....	77
4.5.1. Atributos Personales <sup>(7.2)</sup> .....	77
4.5.2. Conocimientos Y Habilidades <sup>(7.3)</sup> .....	78
4.5.2.1. Conocimientos Genéricos Y Habilidades De Los Auditores De Sistemas De Gestión De La Calidad Y De Sistemas De Gestión Ambiental <sup>(7.3.1)</sup> .....	78
4.5.2.2. Conocimientos Genéricos Y Habilidades De Los Líderes De Los Equipos Auditores <sup>(7.3.2)</sup> .....	81
4.5.2.3. Conocimientos Específicos Y Habilidades De Auditores De Sistemas De Gestión De La Calidad <sup>(7.3.3)</sup> .....	82
4.5.2.4. Conocimientos Específicos Y Habilidades De Auditores De Sistemas De Gestión Ambiental <sup>(7.3.4)</sup> .....	83
4.6. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA LABORAL, FORMACIÓN COMO AUDITOR Y EXPERIENCIA EN AUDITORÍAS <sup>(7.4)</sup> .....	85
4.6.1. Auditores <sup>(7.4.1)</sup> .....	85
4.6.1.1. Líder Del Equipo Auditor <sup>(7.4.2)</sup> .....	86
4.6.1.2. Auditores De Sistemas De Gestión De La Calidad Y Ambiental <sup>(7.4.3)</sup> .....	86
4.6.1.3. Niveles De Educación, Experiencia Laboral, Formación Como Auditor Y Experiencia Como Auditor <sup>(7.4.4)</sup> .....	87
4.7. MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA <sup>(7.5)</sup> .....	89
4.7.1. Desarrollo Profesional Continuo <sup>(7.5.1)</sup> .....	89
4.7.2. Mantenimiento De La Aptitud Para Auditar <sup>(7.5.2)</sup> .....	89
4.7.3. Evaluación Del Auditor <sup>(7.6)</sup> .....	89
4.7.4. Proceso De Evaluación <sup>(7.6.2)</sup> .....	90
CAPÍTULO V.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94

5.1. CONCLUSIONES.....	94
5.2. RECOMENDACIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
GLOSARIO.....	98
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:..	100
RESUMEN.....	106
INTRODUCCIÓN.....	108
CAPITULO I.....	110
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	110
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	113
1.2.1. Objetivo General.....	113
1.2.2. Objetivos Específicos.....	113
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	114
CAPÍTULO II.....	115
MARCO TEORICO.....	115
2.1. ANTECEDENTES.....	115
2.2. TEORÍA DE REPRESENTACIÓN SOCIAL SEGÚN MOSCOVICI.....	116
2.3. ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.....	122
2.4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	125
2.4.1. Participación Ciudadana.....	128
2.5. ENFOQUE TEÓRICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	130
2.6. OBJETIVOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	132
2.7. EN LA BÚSQUEDA DE NUEVOS PARADIGMAS.....	134
2.8. LA CULTURA POLÍTICA DEL VENEZOLANO: RASGOS FUNDAMENTALES. ..	138
2.9 ¿CÓMO ES LA PARTICIPACIÓN Y MOVILIZACIÓN DEL VENEZOLANO? .....	146
2.10. BASES LEGALES.....	160
2.10.1. Constitución De La República Bolivariana De Venezuela (1999). .....	162

2.10.2. Constitución Del Estado Anzoátegui.....	168
2.10.3. Ley De Los Consejos Locales De Planificación Pública. ....	169
2.10.4. Ley Orgánica De Planificación Pública. ....	171
2.10.5. Ley Orgánica Del Poder Público Municipal. ....	172
2.11. BASES CONCEPTUALES.....	178
2.11.1. Desarrollo Local. ....	178
2.11.2 La Participación Ciudadana. ....	179
2.11.3. Junta De Vecinos.....	179
2.11.4. Consejos Comunales.....	179
CAPITULO III.....	180
MARCO METODOLOGICO.....	180
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	180
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	180
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	181
3.3.1. Técnica. ....	181
3.3.2. Instrumento de recolección de datos. ....	181
3.3.3. Entrevista. ....	181
3.5. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN. ....	182
CAPITULO IV.....	183
CONTEXTO CUANTITATIVO.....	183
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	183
4.1.1. Población Total Del Municipio Juan Antonio Sotillo. ....	183
4.1.2. Sexo De La Población Del Municipio Juan Antonio Sotillo.....	185
4.1.3. Total De Población Y Vivienda.....	187
4.1.4. Fuerza De Trabajo Por Condición De Ocupación. ....	189
4.1.5. Población Según Su Residencia.....	192
4.1.6. Población Mayor Que 18 Años. ....	194
4.2. MUNICIPIO JUAN ANTONIO SOTILLO ESTADO ANZOÁTEGUI.....	196

4.2.1. Localización Geográfica.....	196
4.2.2. División Político Territorial.....	196
2.2.3. Misión Del Municipio.....	196
2.2.4. Visión Del Municipio.....	197
4.2.5. Participación En El Municipio Juan Antonio Sotillo En El Estado Anzoátegui.....	197
5.1. CONCLUSIONES.....	201
5.2. RECOMENDACIONES.....	203
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	204
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:...	209

## **AGRADECIMIENTOS.**

Lo más difícil de todo este trabajo es quizás resumir en éstas páginas el profundo agradecimiento que merecen de mi parte todas las personas que me han ayudado a lo largo de mi carrera universitaria.

A Dios, por ser mi guía espiritual, darme la oportunidad de vivir esta experiencia, permitirme llegar a lograr mis metas y darme fuerzas para superar todos los obstáculos que se me presentaron en el camino.

A mis padres, Anibal Rivas y Alvins Alemán por darme principalmente la vida, por su inmensa dedicación, por tener siempre su apoyo incondicional y por enseñarme que cada esfuerzo merece un sacrificio.

A mi familia RIVAS Y ALEMAN, especialmente a mi abuela Irene por todo su esmero, cariño, preocupación y dedicación por hacer de mí, una mejor persona; a mis tías y tíos, a mis hermanos Kelvin Y Albanys, a mis primos en especial a: Yeisi, Khris, Katerine, Arianny, Diego, Johana, Richard, Paoly y a todos por creer en mi y apoyarme en todo momento.

A Juan Carlos Blanco, gracias por entrar en mi vida en el momento justo, por ayudarme a mantenerme enfocada en la meta, gracias por el esfuerzo, pronto será tu turno y ahí estaré para ti para apoyarte. Gracias por iluminar mi vida y hacer de mí una mujer inmensamente feliz, por ser esa persona especial con el que he podido conseguir el apoyo, paciencia y dedicación necesaria para seguir adelante. Gracias por ser parte de mi vida. Te amo.

A mis amigos, que siempre han estado allí apoyándome en las buenas y en las malas. No se imaginan cuanto les agradezco que hayan

creído en mí y le agradezco a Dios por tenerlos como amigos. Los quiero mucho: Rusmerani: porque que a pesar de la distancia siempre estuviste a mi lado apoyando y dándome fuerzas cuando más te necesitaba, te deseo mucho éxito en tu vida amix; Betza: por ser una verdadera amiga y te agradezco mucho tu amistad de manera desinteresada cuando pensaba que ya no existían amigas como tú, te quiero; Yovanni: por ser mi amigo de infancia, de toda la vida, gracias por tu cariño y gracias por existir; Ender: por ser ese amigo que desde un principio confió y creyó en mi y en todo lo que yo le propusiera; Petra: tu amiga eres lo máximo, gracias por ser quien eres, por ser mi amiga de verdad y por existir. Y gracias a todos mis compañeros de la ECA (Luz, Yesenia, Iris, Lorena, Geraldine, Oriana, Gladys, Vanessa, Milsim, Dimitri, Cristhian, Francis, Grecia, Ivanna) que de alguna u otra forma estuvieron a mi lado apoyando y dándome motivos para seguir adelante en mi lucha por lograr llegar a una de tantas metas.

A todas las personas no nombradas aquí que aportaron su granito de arena para hacerme posible esta meta tan importante de mi vida, tengan por seguro que les será devuelta toda su ayuda y buena voluntad en su debido momento.

Y a quienes no creyeron o fueron obstáculos en mi camino, también les doy las gracias porque ayudaron a forjar mi carácter y motivarme a demostrarle que cuando se quiere se puede.

Rivas Karen

## **AGRADECIMIENTOS.**

Son tantas las personas a las cuales debo parte de este triunfo, de lograr alcanzar mi culminación académica, la cual es el anhelo de todos lo que así lo deseamos. Definitivamente, DIOS, mi señor, mi guía, mi proveedor, mi fin último; sabes lo esencial que has sido en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela, pero a través de esta meta, podre siempre de tu mano alcanzar otras que espero sean para tu gloria.

A mis padres Mirna y Alberto quienes me infundieron la ética y el rigor que guían mi transitar por la vida. Los adoro papi y mami.

A mis hermanos Enrique, Yhonny y Alberto por sus comentarios, sugerencias y opiniones. Además de ser las mejores compañías para compartir el mismo techo.

A mi hermana Mary por sus consejos de hermana menor pero con mas madurez y sabiduría que cualquier persona me pudiera dar.

A mi abuelita bella por mimarme y consentirme siempre en todo. Con ese amor ha llenado mi vida de felicidad. Te amo abuela.

A mis tías Carmen y Mary por estar siempre allí en el momento que mas las he necesitado.

A mi tío Arturo por su ayuda incondicional en todo momento.

A mí cuñada Leomelys por ayudarme en gran parte de mi carrera y por estar allí las veces que necesite un consejo de su parte.

A mi amiga de toda la carrera Lorena por darme siempre ese empujoncito que tanto necesitaba para seguir adelante.

A mis compañeras de áreas Milsin, Geraldine, iris y Yesenia, por hacer que cada pedazo de tiempo fuera ameno. No voy a olvidar sus consejos.

A mi compañera de tesis y de gran parte de mi carrera por soportarme y ayudarme en todo el transcurso de nuestra tesis. Gran parte de este éxito te lo debo a ti Karen. Mil gracias. Te quiero.

A Mónica por ser mi amiga incondicional y paño de lágrimas. Te quiero gorda.

Vásquez Luz

## **DEDICATORIA.**

Después de 5 años de carrera, ha valido la pena tanto sacrificio para lograr este titulo, es por ello que se los dedico:

A Dios, por llenarme sabiduría y salud en el transcurso de mi carrera universitaria.

A mi papá, Aníbal Rivas por guiarme siempre por un buen camino y por su dedicación, apoyo y por estar siempre a mi lado ayudando a lograr mis metas. Hemos pasado momentos difíciles pero siempre han estado apoyándome y les agradezco y dedico mi trabajo de grado y aunque no sea muy expresiva con ustedes quiero que sepan que los quiero mucho.

A mi abuela, Irene por ser un ser especial en mi vida. Me enseñaste lo importante de la vida, lo bueno y malo, y le agradezco a Dios porque siempre te he tenido a mi lado apoyándome y creyendo en mí. Te quiero abuela.

A mis amigos, Rusme, Betza, Yovanni, y a todos aquellos que no permitieron que los obstáculos me vencieran y me enseñaron a seguir adelante en todo momento.

A Juan Carlos Blanco, por su amor incondicional, su paciencia y comprensión en todo momento. Gracias amor.

A toda mi familia, por su apoyo fundamental desde el principio de mi carrera.

A todas aquellas personas, que de alguna u otra forma me motivaron a lograr esta meta.

Rivas Karen

## **DEDICATORIA.**

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten.

A la virgen del valle por oír mis plegarias en tantos momentos difíciles y que gracias a su atención he logrado superar.

A mi madre Mirna Aguilera con todo mi amor por ser mi apoyo y quien me ha enseñado con su ejemplo a rebasar todas las barreras que se nos presentan en el camino, a querer ser mejor cada día, a entender que no hay nada imposible y que solo hay que esmerarse y sacrificarse para alcanzar las metas que nos planteamos.

A mi padre Alberto Vásquez por ser mi guardián y protector en todo momento, por cuidarme como su niña chiquita y por enseñarme que para ser alguien en la vida hay que esmerarse por alcanzar lo que deseamos.

A mis abuelas Carmen Acosta y Reina Vásquez quienes desde el cielo han iluminado mi camino para que no tome ningún desvío.

A mi abuela bella Carmen Subero quien con su amor y buenos consejos llena de felicidad mi vida y me da fuerzas para seguir adelante.

A mis hermanos Enrique, Yhonny, Alberto quienes con su apoyo me han ayudado a lograr este triunfo.

A mi hermanita Mary por ser más que una hermana, la amiga que cualquier persona quisiera tener, me llena de orgullo y alegría ser yo quien la tenga a su lado.

A mi sobrino hermoso quien con su alegría y entusiasmo llena mi vida de felicidad y me da un motivo para hacer las cosas cada día mejor.

A un hombre que a pesar de todos los problemas que hemos tenido siempre ha estado allí apoyándome y regalándome su entusiasmo y alegría.

Vásquez Luz

## **PRESENTACIÓN.**

Cumpliendo con las exigencias de la Universidad de Oriente presentamos el siguiente Trabajo de Grado Como requisito necesario para optar al título de Licenciado en Administración.

Se elaboraron dos (2) trabajos que fue asesorado por los profesores de las Áreas Especiales de Grado:

**1.- Profesora:** Daysi Rodríguez.

**Cátedra:** Estadística Computarizada Aplicada a las Ciencias Administrativas.

**Tema:** PARTICIPACION CIUDADANA EN EL MUNICIPIO JUAN ANTONIO SOTILLO PERIODO 1990-2000

**2.- Profesora:** Linda Núñez.

**Cátedra:** Políticas Públicas.

**Tema:** PARTICIPACION CIUDADANA EN EL MUNICIPIO JUAN ANTONIO SOTILLO PERIODO 1990-2000

**3.- Profesora:** Euclides Gómez

**Cátedra:** Calidad total y productividad de las empresas Venezolanas.

**Tema:** AUDITORIA DE LA CALIDAD CON LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 19011

## **INTRODUCCIÓN GENERAL.**

Los Cursos Especiales de Grado presentan su principal finalidad el poder contribuir a elevar nuestro nivel académico y profesional, brindándonos herramientas e información primordial para tal fin. Además permite profundizar cada vez más en el conocimiento de tópicos relevantes para el ejercicio de nuestra profesión dado que la adquisición de estos conocimientos serán verdaderas herramientas en el ámbito laboral.

Los mismos son enfocados hacia el desarrollo de temas en cada una de las asignaturas que constituyen los Cursos Especiales de Grado, en el área Gerencial, económica y productiva. Los cursos Especiales de Grado representan actualmente una de las alternativas que nos ofrece la escuela de Ciencias Administrativas de la Universidad de Oriente para desarrollar los trabajos finales de Grado, los cuales se encuentran dirigidos a la elaboración y desarrollo de investigaciones y trabajos de campo con aspectos relevantes y temas actuales que nos permiten enriquecer y aumentar nuestros conocimientos y culminar estudios de Pre-Grado con la presentación y defensa de un trabajo investigativo orientado a favor de aportes a nuestra máxima casa de estudios.

Los cursos especiales de grado son pequeños laboratorios donde se experimenta de manera segura cómo será el campo laboral y hacia donde se deben dirigir nuestros esfuerzos al momento de querer obtener un lugar en un mundo tan competitivo, esto se logra a través de la excelente preparación que nos brindan los profesionales que tienen bajo su responsabilidad tan importante labor.

## **OBJETIVOS.**

### **❖ Objetivo General.**

Dar cumplimiento con los requisitos exigidos por Nuestra Máxima Casa de Estudios “Universidad de Oriente” para optar al título de Licenciado en Administración.

### **❖ Objetivos Específicos.**

- Ampliar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.
- Proporcionar a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Administrativas una herramienta de consulta para futuras investigaciones.
- Enriquecer el perfil profesional del individuo mediante las experiencias obtenidas en las cátedras que integran los Cursos Especiales de Grado en Área de Administración.

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA GENERAL.**

Los Cursos Especiales de Grado, proporcionan una parte de conocimientos que incrementan el nivel académico de los estudiantes con relación a los temas de actualidad imprescindibles para futuros profesionales del área de Administración.

Los Cursos Especiales de Grado perfeccionan nuestros conocimientos y nos preparan para una vida profesional exitosa y productiva. Esto se alcanza con el desarrollo y expansión de novedosas ideas que nos permiten obtener un crecimiento profesional. Esta evaluación nos resultará valiosa al incorporarnos al ámbito empresarial para colaborar con el desarrollo de nuestro país.

## **METODOLOGÍA.**

Para la preparación y elaboración de los temas investigados en las Áreas de Grado se utilizó la siguiente metodología:

Investigación Bibliográfica

Asistencia a clases

Entrevistas informales a personas especialistas en los temas.

Revisión de revistas especializadas

Consultas vía internet

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI.  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
AREAS ESPECIALES DE GRADO.**



**AUDITORIA DE LA CALIDAD CON LA APLICACIÓN DE  
LA NORMA 19011**

**FACILITADOR:**

**Dr. Gómez Euclides**

**REALIZADO POR:**

**Br. Rivas. A. Karen. D.**

**C.I # 17.537.299**

**Br. Vásquez A. Luz M.**

**C.I # 17.733.702**

**Barcelona, Julio 2.009**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI.  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA.**



**DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE  
GESTION DE LA CALIDAD Y/O AMBIENTAL**

**Autores:** RIVAS A. KAREN D.  
VASQUEZ LUZ M.

**RESUMEN.**

El presente estudio tiene como objeto Aplicar una auditoría de calidad basada en la norma 19011-2000. En cuanto a la metodología aplicada para su elaboración se consideró utilizar una investigación Descriptiva; buscando la caracterización de los hechos con el fin de establecer su estructura o comportamiento, así mismo se adopto un diseño de tipo documental tomando como fuente esencial de información, lo contenido en libros, Internet; etc. que permitiera el estudio, clasificación, selección y análisis de informaciones relevantes; igualmente de campo por cuanto permite obtener información y datos en forma directa de la realidad donde se están presentando. Toda esta información encaminada a conocer con detalle la norma ISO 19011, la cual proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditorías, la realización de auditorías internas o externas de sistema de gestión de calidad y/o ambiental, así como la competencia y la evaluación de las auditorías. Este tema es de suma importancia debido a que las grandes empresas se hacen más competitivas dentro de su ramo y cada vez adoptan más

estrategias a fin de garantizar el éxito. Es por ello que muchas organizaciones están necesariamente comprometidas a asimilar una gerencia de calidad que se realice de manera eficaz y eficiente y que al mismo tiempo se apliquen cambios innovadores en el día a día de sus operaciones.

**Palabras Claves:** Calidad, Auditoría, norma, Auditores, ISO 19011,

## INTRODUCCION.

La auditoría proporciona evidencia objetiva de la necesidad de reducir, eliminar y especialmente de prevenir no conformidades. La búsqueda de la calidad por las organizaciones ha sido de mucha relevancia, y se sigue manteniendo en la actualidad, muchas son las teorías que se conocen como la calidad total.

Estas teorías surgieron como consecuencia de satisfacer esas expectativas de las organizaciones y de sus clientes en un intervalo de tiempo determinado, con características económicas muy distintas.

La norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental reemplaza a la serie anterior ISO 10011 de auditorías de sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona lineamientos para las auditorías de primera, segunda y tercera parte de sistemas de gestión de la calidad y ambientales.

Aunque la mayor parte de la norma es aplicable a auditorías de tercera parte, no todos sus apartados son directamente aplicables. La norma presenta opciones relacionadas con métodos de auditoría y con las competencias de los auditores, pero su contenido no es de cumplimiento obligatorio.

Lo primordial de esta investigación es el de asegurar una consistencia en la producción y entrega a tiempo de sus bienes y servicios al mercado. Con éste propósito se hará uso de la norma 19011, la cual proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditorías, la realización de auditorías internas o externas de sistema de gestión de calidad y/o ambiental, así como la competencia y la evaluación de las auditorías.

Este trabajo fue estructurado de la siguiente forma:

El capítulo I; de la investigación; describe el planteamiento del problema, objetivos y la justificación.

El capítulo II; describe el marco teórico compuesto por los antecedentes de la investigación y los fundamentos teóricos.

En el capítulo III; proporciona el marco metodológico.

En el capítulo IV; proporciona la auditoría según la norma y el perfil del auditor

Por último en el capítulo V; lo conformaron las conclusiones y las recomendaciones.

## CAPÍTULO I.

### 1.1. Planteamiento Del Problema.

Hoy en día existen muchas empresas que presentan dificultades sin importar el país de donde se encuentren, no solo porque en la actualidad se esta atravesando por una crisis financiera, sino que además se debe estar al mismo nivel o mejor aún sobresalir entre las empresas del mismo ramo al que se dedica.

Debido a que la tecnología ha mejorado con el tiempo las empresas son más competitivas en este aspecto, sin importar el precio de aplicación a pesar de que la misma cambia de manera progresiva lo cual trae como consecuencia realizar una actualización de los programas cada vez que éstos mejoren.

Es por ello que muchas organizaciones están necesariamente comprometidas a asimilar una gerencia de calidad que se realice de manera eficaz y eficiente y que al mismo tiempo se apliquen cambios innovadores en el día a día de sus operaciones.

Se debe tener una actitud que permita que la empresa sea líder en el mercado para que no solo genere más ventas o ingresos sino tomar en cuenta la clientela la cual es muy importante ya que todo surge de ella.

La auditoría puede ser el fruto del propio sistema de calidad de la organización, o bien obedecer a pautas «ajenas» en manos de terceros- sea del ente de certificación, de un cliente o de la propia Administración-. En cualquiera de los casos, la alta dirección deberá poner los medios adecuados para su realización, así como para la identificación y mejora de las áreas no conformes con el modelo exigido.

Por ello es responsabilidad de la dirección establecer un programa de auditorías internas y verificar su adecuada implementación. Desarrollar un programa de auditorías meramente para satisfacer las exigencias de un determinado cliente o entidad es absurdo. Este equívoco puede conducir a la empresa a despreciar todo el potencial de mejora que se halla inmerso en un programa de auditoría, y considerarlo como una imposición formal desprovista de contenido y de posibilidades de mejora.

Es indudablemente fundamental satisfacer las necesidades de los clientes y ofrecer un ambiente de continua gratitud, servicio y básicamente CALIDAD. Muchos utilizan dicha palabra de una manera inadecuada lo que produce que las corporaciones decaigan ineficientemente en su liderazgo originando un mal funcionamiento.

Partiendo desde ésta serie de acontecimientos nos hace pensar en interrogantes tales como: ¿Cuál es la amplitud de un programa de auditoría? ¿Cómo se prepara, aprueba y distribuye el informe de la auditoría? ¿Cuáles son los atributos personales que debe presentar un auditor?

## **1.2. Objetivos De La Investigación.**

### **1.2.1. Objetivo General.**

Aplicar una auditoría de calidad basada en la norma 19011-2000.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- Explicar cuales son los principios de la auditoría de calidad.
- Determinar los tipos de auditoría de calidad.
- Explicar los objetivos, perfil y responsabilidades del equipo auditor y el cliente auditado.
- Determinar las prácticas de una auditoria de calidad.
- Plantear el proceso de aplicación de un programa de auditoría de calidad.

### **1.3. Justificación E Importancia.**

En el mundo actual la calidad es de suma importancia en las organizaciones. Las grandes empresas se hacen más competitivas dentro de su ramo y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito.

Estas organizaciones están adoptando herramientas de optimización, basadas en los nuevos enfoques gerenciales (gestión estratégica y modelos de medición de gestión, en las Teorías de Calidad y de Gestión del Servicio, a fin de alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de los Planes Estratégicos del Negocio, enfocados al cumplimiento de la Misión, Visión, Valores etc., elementos que conjugados comprometen tanto a empleados como supervisores a la identificación con la organización, a través un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma.

Por esta razón es importante hacer auditorías de calidad para demostrar la conformidad con las normas establecidas en la ISO 19011.

Para los futuros Licenciados en administración es muy importante adquirir conocimientos sobre la auditoría para que ello le permita detectar si hubiese desviaciones significativas a corregir, mejorar e informar para aplicar acciones preventivas y correctivas.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes De La Investigación.

Con relación a la problemática estudiada, observamos que este tema ha sido objeto de investigaciones previas, que sirvieron de aporte para el desarrollo de este proyecto. Una de dichas investigaciones se muestra a continuación:

Espinoza Francisco Jaimes Angélica. "2006". "Estudios de los lineamientos establecidos para los sistemas de auditorias de la ISO 9000-2000, basado en la norma Covenin ISO 19011-2002".

Concluyendo que el éxito de una auditoria depende en gran parte de la competencia del equipo auditor y la cual se traduce en la capacidad que tenga para demostrar sus conocimientos y habilidades referentes al sistema, de allí la gran importancia de la correcta escogencia del mismo. De igual manera concordamos con sus opiniones y adicionalmente se podría decir que no solo la competencia de auditor es importante, y que la auditoria no se centra solo en observar y determinar las no conformidades; sino lo que busca es dar respuestas a soluciones de mejora a la alta gerencia sobre la aplicación en la practica de su política de calidad.

Aracelis Andrade y Narcibel Torres, "2005". "Calidad total y productividad en las organizaciones".

Concluyendo que la auditoria garantiza que el sistema de calidad sea evaluado o examinado eficientemente y a su vez poder detectar las

fallas que tenga el sistema para así implementar las acciones pertinentes al caso. Con respecto a esto se puede agregar que las auditorías de calidad son necesarias para verificar que las empresas cumplen con los requisitos preestablecidos por las normas de Gestión de calidad.

## **2.2. Reseña Histórica <sup>(1)</sup>**

Las primeras manifestaciones de auditorías se ubican muy atrás en el tiempo, por lo que podemos señalar que es tan antigua como la propia historia de la humanidad.

Esta actividad auditora como actividad de control de la actividad económica-financiera de cualquier institución, surge en el momento mismo en que la propiedad de unos recursos financieros y la responsabilidad de asignar estos a usos productivos, ya no están en manos de una misma y única persona, como ocurre en cualquier institución de cierto tamaño y complejidad.

Fue entonces cuando, como consecuencia del desarrollo extraordinario de las sociedades anónimas como forma jurídica de empresa, surgió la necesidad de que la información contable facilitada a los accionistas y a los acreedores, respondiera realmente a la situación primordial y económica-financiera de la empresa.

La auditoría como profesión fue reconocida en Gran Bretaña por la ley de sociedades en 1862, en la que se establecía la conveniencia de que las empresas llevaran un sistema contable y la necesidad de que afectaran una revisión independiente de sus cuentas. La profesión del auditor se introdujo en los Estados Unidos de América hacia 1900 y años más tarde en América Latina.

(1) J.M. JURAN Y FRAN M. GRYNA. MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD. 4ª EDICION, VOLUMEN II MC GRAE HILL

En esta época que la ubicamos en la mitad del siglo XIX, los objetivos de la auditoría eran fundamentalmente dos: la detección y prevención de errores.

Con el devenir del tiempo y en una época más reciente surge la auditoría operacional o de gestión, la auditoría gubernamental y la auditoría administrativa.

En los últimos tiempos surgen ya auditorías más específicas como la auditoría social, la auditoría informática y auditoría ambiental.

Las primeras aplicaciones generales de auditoría de calidad de alta dirección se hicieron en Japón poco después de la segunda guerra mundial muchas empresas japonesas tenían dificultad para vender sus productos en accidente. La principal razón era la baja calidad.

Para poner las cosas peor, occidente tenía desde hace tiempo atrás la idea de que los productos japoneses eran crónicamente malos. Hacerlos vendibles y dar vuelta a la reputación de su calidad nacional exigió cambios revolucionarios, cambios que solo podían realizarse con el personal de liderazgo de alta dirección. Un elemento fundamental de esta orientación fueron las auditorías de la calidad dirigidas por aquellas.

Varias décadas después, muchas empresas de occidente, también se enfrentaba con la necesidad de hacer cambiar revolucionarios en su enfoque de calidad. Estos cambios no eran solo cuestión de mejorar la conformidad a las políticas y los objetivos.

El concepto de inspección mediante terceras personas no es nuevo. Por ejemplo, la verificación de barcos por Lloyd's Register of Shipping

empezó hace dos siglos. Rennie, Morris y Blackburn (1979) describen como el enfoque ha cambiado de una comprobación mediante ensayo y examen de componentes en determinados estudios de la fabricación, a la evaluación del sistema de calidad, más inspecciones periódicas del producto final.

La valoración por una tercera persona es, con frecuencia, asociado a una “certificación” formal y a veces, unida a una lista de valoraciones aprobadas o a la emisión de un símbolo de una marca.

La norma internacional ISO 19011, ha sido preparada conjuntamente por el comité técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Sub. Comité 3, Tecnologías de apoyo y el Comité Técnico ISO/TC 207 Gestión ambiental, Subcomité 2, Auditoría ambiental e investigaciones ambientales relacionadas. Esta primera edición de la norma ISO 19011 anula y reemplaza a las normas ISO 10011-1:1990, ISO 10011-2:1991, ISO 10011-3; 1991, ISO 14010:1996, ISO 14011:1996 E ISO 14012:1996.

En enero del 2002 se llevó a cabo en Vancouver-Canadá la reunión final de este grupo responsable y se decidió que el documento pasará al status de “final Draft internacional Standard”

Esta norma proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, así como la competencia y la evaluación de los auditores.

## **2.3. Fundamentos Teóricos.**

### **2.3.1. Auditoría <sup>(2)</sup>**

La palabra Auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

La Auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso».

Por otra parte la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa.

Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.

(2) [http://www.wikilearning.com/curso\\_gratis/la\\_auditoria-el\\_concepto\\_de\\_auditoria/12650-3](http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_auditoria-el_concepto_de_auditoria/12650-3)

De la definición podemos deducir los siguientes aspectos:

- a) Existe un Sistema de Calidad previamente establecido.
- b) Se cumple el Sistema de Calidad.
- c) El sistema es adecuado.

Como condición previa a la auditoría es necesario que existan unas reglas de juego conocidas por ambas partes, auditor y auditado, que afectan a la empresa. Estas reglas consisten en las normas ISO de la serie 9000.

Las auditorías de Calidad pueden ser internas o externas, y no necesariamente tienen que cubrir la totalidad del Sistema de una vez, sino que pueden cubrir elementos del mismo. La independencia se asegura mediante auditores que no tengan responsabilidad directa sobre el área auditada y preferiblemente trabajando en colaboración con personal relevante de la misma.

Aunque auditorías y auditores son sinónimos de evaluación y evaluadores, debe considerarse que la auditoría es un examen de una actividad simple, elemento, departamento, etc., mientras que una evaluación se refiere a un conjunto de auditorías o a una auditoría que abarque todo el Sistema de Calidad.

### **2.3.2. Objeto Y Amplitud De La Norma Iso 19011 <sup>(1)</sup>**

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de

sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

Esta norma es aplicable a todas las organizaciones que tienen que realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental o que gestionan un programa de auditoría.

La aplicación de esta Norma Internacional a otros tipos de auditorías es posible en principio, siempre que se preste especial atención a la identificación de la competencia necesaria de los miembros del equipo auditor.

### **2.3.3. Tipos De Auditoria <sup>(3)</sup>**

Existen varias formas de clasificar las auditorías: del Sistema de Calidad, del Proceso, del Producto, que a su vez pueden ser Internas o Externas y también pueden ser De Adecuación o De Cumplimiento.

#### **2.3.3.1. Auditorias del Sistema de Calidad.**

Las auditorías del Sistema de Calidad de una empresa son una actividad que se realiza para comprobar, mediante el examen y la evaluación de evidencias objetivas, que el Sistema de Calidad es adecuada y ha sido desarrollada, documentada y efectivamente implantada de acuerdo con los requisitos especificados.

#### **2.3.3.2. Auditoria De Calidad Del Proceso.**

La auditoría de Calidad del proceso consiste en el examen sistemático e independiente de los elementos de un proceso para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad

satisfacen a las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo efectivamente y son aptas para alcanzar los objetivos.

#### **2.3.3.3. Auditoria De Calidad Del Producto.**

La auditoria de Calidad del producto consiste en la estimación cuantitativa del cumplimiento de las características requeridas en el producto.

#### **2.3.3.4. Auditorias Internas.**

Es importante para la empresa comprobar la efectividad de su Sistema de Calidad, siendo la propia empresa quien investiga sus propios sistemas, procedimientos y actividades para cerciorarse que son adecuados y que se cumplen.

Proporcionan información de si sus políticas están siendo cumplidas, de si los sistemas son tan eficientes y efectivos como deberían ser y si se precisa algún cambio. Pueden establecer una línea de comunicación por toda la compañía y convertirla en un gran elemento motivador.

#### **2.3.3.5. Auditoria Externa.**

Es la auditoria desarrollada por una empresa sobre sus propios suministradores o subcontratistas, o que realiza un cliente sobre ella.

(3) <http://www.analizacalidad.com/auditorias.pdf>

#### **2.3.3.6. Auditorias Por Tercera Parte.**

Es la auditoria externa efectuada por un organismo independiente de las partes, que verifica la efectividad del Sistema de Calidad y el cumplimiento de las normas internacionales de Calidad (ISO).

Tiene varias ventajas, ya que al estar hecha por alguien independiente y con credibilidad, es probable que los clientes decidan no efectuar otras auditorias, con el consiguiente ahorro económico y de tiempo para ambas partes (cliente y suministrador).

#### **2.3.3.7. Auditoria De Adecuación.**

Es también conocida como auditoria del Sistema o auditoria de dirección. Es una labor de despacho, que determina si el Sistema de Calidad documentado mediante el Manual de Calidad, sus procedimientos asociados, instrucciones de trabajo y registros, cumplen adecuadamente con los requisitos de una Norma, y si proporciona evidencias objetivas de que el sistema ha sido diseñado para ello.

#### **2.3.3.8. Auditoria De Cumplimiento.**

Es la auditoria por la cual se trata de determinar el nivel de implantación del Sistema de Calidad.

### **2.4. Características Del Programa De Auditoria <sup>(4)</sup>**

El programa de Auditoría, envuelve en su elaboración todo lo que será realizado durante el proceso de la Auditoría.

Por esta razón tiene un campo de acción tan dilatado que requiere evidentemente una disciplina mental y una capacidad profesional apreciable.

El carácter de flexibilidad del programa de Auditoría, aconseja en la práctica no detenernos en minucias exageradas, siendo preferible la elaboración de planes o programas de ámbito más general, dejándose las particularidades para ser estudiadas en cada oportunidad por los responsables de su ejecución.

Junto con cada plan se debe hacer un cronograma de trabajo con el nombre de los responsables de su ejecución.

Entre las características que debe tener el programa de Auditoría, podemos anotar:

1. - Debe ser sencillo y comprensivo.
2. - Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
3. - El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
4. - Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
5. - El programa debe permitir al Auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.

(4) <http://www.geocities.com/miquelalatriza/ELPROGRAMADEAUDITORIA.htm>

6. - Las Sociedades Auditoras, acostumbran tener formatos pre-establecidos los cuales deben ser flexibles para que puedan ser adecuados a un determinado tipo de empresa.

7. - El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido critico de parte del Auditor.

## **2.5. Ventajas Del Programa De Auditoria <sup>(5)</sup>**

Es la experiencia del Auditor, el que se encarga de dar las pautas y aspectos necesarios e importantes a ser tomados en el programa de Auditoría que elabora para poder realizar un trabajo Profesional determinado.

El programa de Auditoría bien elaborado, ofrece las siguientes ventajas:

1. - Fija la responsabilidad por cada procedimiento establecido.
2. - Efectúa una adecuada distribución del trabajo entre los componentes del equipo de Auditoría, y una permanente coordinación de labores entre los mismos.
3. - Establece una rutina de trabajo económico y eficiente.
4. - Ayuda a evitar la omisión de procedimientos necesarios.
5. - Sirve como un historial del trabajo efectuado y como una guía para futuros trabajos.

(5) <http://www.geocities.com/miquelalatriza/ELPROGRAMADEAUDITORIA.htm>

6. - Facilita la revisión del trabajo por un supervisor o socio.
7. - Asegura una adherencia a los Principios y Normas de Auditoría.
8. - Respalda con documentos el alcance de la Auditoría.
9. - Proporciona las pruebas que demuestren que el trabajo fue efectivamente realizado cuando era necesario.

## **2.6. Principios De Auditoria <sup>(4)</sup>**

La auditoria se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.

La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

Los principios siguientes se refieren a los auditores.

### **2.6.1. Conducta Ética: El Fundamento De La Profesionalidad.**

La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

### **2.6.2- Presentación Ecuánime: La Obligación De Informar Con Veracidad Y Exactitud.**

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

### **2.6.3. Debido Cuidado Profesional: La Aplicación De Diligencia Y Juicio Al Auditar.**

Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria.

Los principios que siguen se refieren a la auditoría, la cual es por definición independiente y sistemática.

### **2.6.4. Independencia: La Base Para La Imparcialidad De La Auditoría Y La Objetividad De Las Conclusiones De La Auditoría**

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

## **6.6- Enfoque Basado En La Evidencia: El Método Racional Para Alcanzar Conclusiones De La Auditoría Fiable Y Reproducible En Un Proceso De Auditoría Sistemático.**

La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

La orientación dada en los capítulos restantes de esta Norma Internacional está basada en los principios establecidos anteriormente.

### **2.7. El Programa De Auditoría <sup>(5)</sup>.**

El programa de Auditoría, es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

El Programa de Auditoría, significa la tarea preliminar trazada por el Auditor y que se caracteriza por la previsión de los trabajos que deben ser efectuados en cada servicio Profesional que presta, a fin de que este cumpla íntegramente sus finalidades dentro de la Normas científicas de la Contabilidad y las Normas y Técnicas de la Auditoría.

El programa de Auditoría o plan de Auditoría, es el resultado que se desea obtener, la línea de conducta a seguir dentro de los principios y preceptos de la Auditoría.

El programa de Auditoría, es la línea de conducta a seguir, las etapas a franquear, los medios a emplear.

Es una especie de cuadro anticipado en el cual los acontecimientos próximos se han previsto con cierta precisión, según la idea que uno se ha formado de ellos.

El método a emplearse en la elaboración del plan o programa de Auditoría, según apreciación de los Contadores Públicos Colegiados que se dedican a la Auditoría, debe ser preparado especialmente para cada caso, ya que no existen dos casos de Auditoría exactamente iguales, así como es imprescindible dar a cada Programa de Auditoría la autonomía necesaria.

En la preparación del programa de Auditoría se debe tomar en cuenta:

- Las Normas de Auditoría.
- Las Técnicas de Auditoría.
- Las experiencias anteriores.
- Los levantamientos iniciales.
- Las experiencias de terceros.

El hecho de no existir una norma patrón para la elaboración del plan o programa de Auditoría, no excluye la existencia de normas generales que se aplican a todos los casos y que constituyen los fundamentos de la técnica de la Auditoría en un determinado sector.

Lo que no se debe perder de vista es que el programa de Auditoría debe ser una guía segura e indicadora de lo que deberá ser hecho y posibilite la ejecución fiel de los trabajos de buen nivel Profesional, que acompañe el desarrollo de tal ejecución.

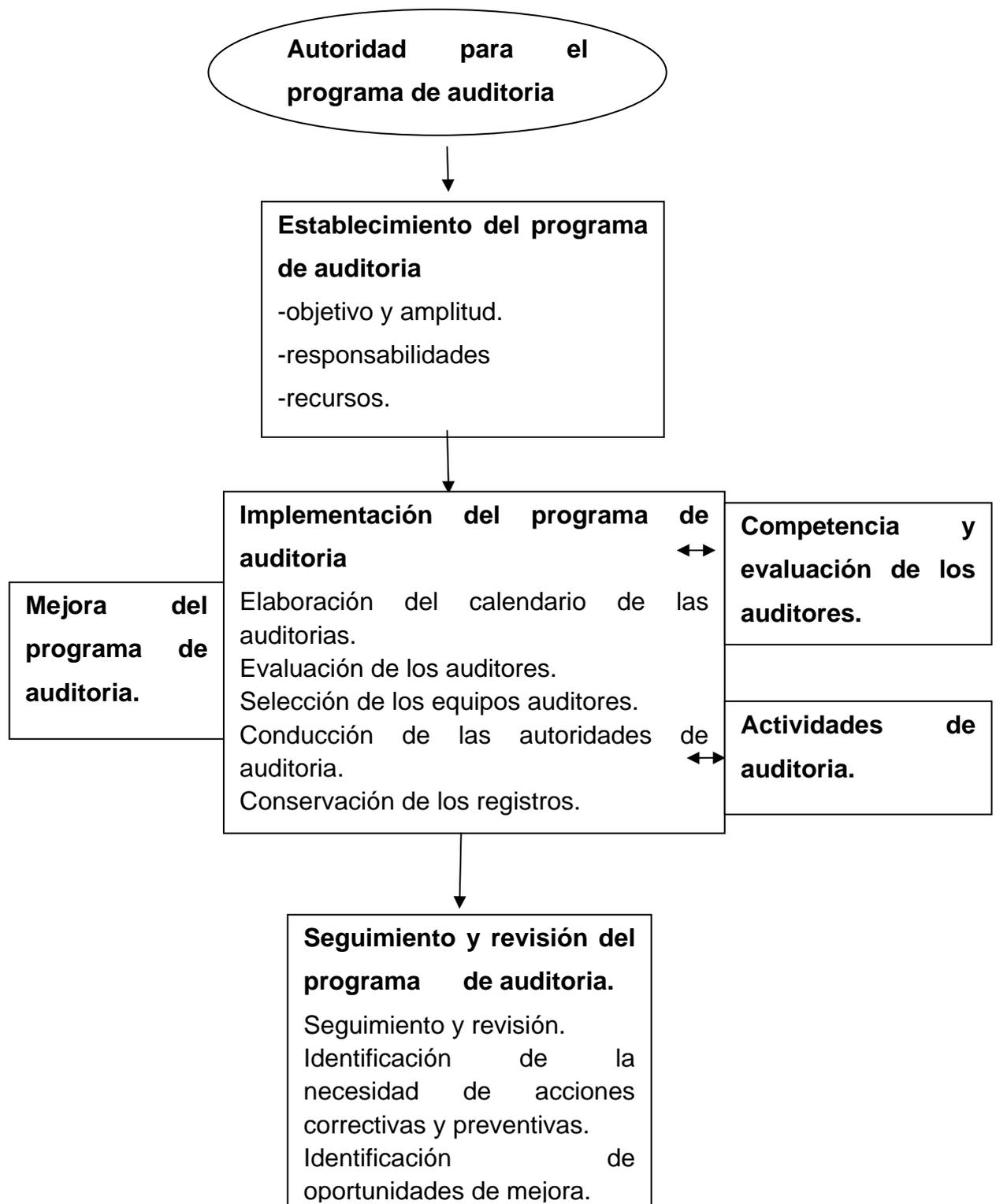
Un programa de Auditoría, es un procedimiento de revisión lógicamente planeado.

Además de servir como una guía lógica de procedimientos durante el curso de una Auditoría, el programa de Auditoría elaborado con anticipación, sirve como una lista de verificación a medida que se desarrolle la Auditoría en sus diversas etapas y a medida que las fases sucesivas del trabajo de Auditoría se terminen.

El programa de Auditoría, deberá ser revisado periódicamente de conformidad con las condiciones cambiantes en las operaciones del Cliente y de acuerdo con los cambios que haya en los principios, normas y procedimientos de Auditoría.

Al planear un programa de Auditoría, el Auditor debe hacer uso de todas las ventajas que le ofrecen sus conocimientos Profesionales, su experiencia y su criterio personal.

Estas auditorías pueden tener diversos objetivos y pueden incluir auditorías combinadas o conjuntas. La figura 1 ilustra el diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría.



**FIGURA 1- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA LA GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA.**

**FUENTE: NORMA INTERNACIONAL ISO 19.011:2002**

## **2.7.1. Objetivos Y Amplitud De Un Programa De Auditoria (5.2)**

### **2.7.1.1. Objetivos De Un Programa De Auditoría <sup>(5.2.1)</sup>**

Deberían establecerse los objetivos de un programa de auditoría para dirigir la planificación y realización de las auditorías.

Estos objetivos pueden basarse considerando:

- a) prioridades de la dirección,
- b) propósitos comerciales,
- c) requisitos del sistema de gestión,
- d) requisitos legales, reglamentarios y contractuales,
- e) necesidad de evaluar a los proveedores,
- f) requisitos del cliente,
- g) necesidades de otras partes interesadas, y
- h) riesgos para la organización.

### **2.7.1.2. Amplitud De Un Programa De Auditoría <sup>(5.2.2)</sup>**

La amplitud de un programa de auditoría puede variar y estará influenciada por el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que se audite, así como por lo siguiente:

- a) el alcance, el objetivo y la duración de cada auditoría que se realice;
- b) la frecuencia de las auditorías que se realicen;
- c) el número, la importancia, la complejidad, la similitud y la ubicación de las actividades que se auditen;
- d) las normas, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, y otros criterios de auditoría;
- e) la necesidad de acreditación o de certificación /registro;
- f) las conclusiones de las auditorías previas o los resultados de una revisión de un programa de auditoría previo;
- g) cualquier aspecto idiomático, cultural y social;
- h) las inquietudes de las partes interesadas; y
- i) los cambios significativos en la organización o en sus operaciones.

## **2.8. Responsabilidades, Recursos Y Procedimientos De Un Programa De Auditoria. <sup>(5.3)</sup>**

### **2.8.1. Responsabilidad Del Programa De Auditoria. <sup>(5.3.1)</sup>**

La responsabilidad de la gestión de un programa de auditoría debería asignarse a una o más personas con conocimientos generales de los principios de la auditoría, de la competencia de los auditores y de la aplicación de técnicas de auditoría. Estas personas deberían tener

habilidades para la gestión, así como conocimientos técnicos y del negocio pertinente para las actividades que van a auditarse.

Aquellos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría deberían:

- a) establecer los objetivos y la amplitud del programa de auditoría,
- b) establecer las responsabilidades y los procedimientos, y asegurarse de que se proporcionan recursos,
- c) asegurarse de la implementación del programa de auditoría,
- d) asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes del programa de auditoría, y
- e) realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría.

### **2.8.2. Recursos Del Programa De Auditoría <sup>(5.3.2)</sup>**

Cuando se identifiquen los recursos para el programa de auditoría, deberían considerarse:

- a) los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar las actividades de la auditoría,
- b) las técnicas de auditoría,
- c) los procesos para alcanzar y mantener la competencia de los auditores, y para mejorar su desempeño,

d) la disponibilidad de auditores y expertos técnicos que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría.

### **2.8.3. Procedimientos Del Programa De Auditoría <sup>(5.3.3)</sup>**

Los procedimientos del programa de auditoría deberían tratar lo siguiente:

- a) la planificación y elaboración del calendario de las auditorías;
- b) el aseguramiento de la competencia de los auditores y de los líderes de los equipos auditores;
- c) la selección de los equipos auditores apropiados y la asignación de sus funciones y responsabilidades;
- d) la realización de las auditorías;
- e) la realización del seguimiento de la auditoría, si es aplicable;
- f) la conservación de los registros del programa de auditoría;
- g) el seguimiento del desempeño y la eficacia del programa de auditoría; y
- h) la comunicación de los logros globales del programa de auditoría a la alta dirección.

Para organizaciones pequeñas, las actividades anteriormente descritas pueden tratarse en un único procedimiento.

#### **2.8.4. Implementación Del Programa De Auditoría (5.4)**

La implementación de un programa de auditoría debería tratar lo siguiente:

- a) la comunicación del programa de auditoría a las partes pertinentes;
- b) la coordinación y elaboración del calendario de las auditorías y otras actividades relativas al programa de auditoría;
- c) el establecimiento y mantenimiento de un proceso para la evaluación de los auditores y su continuo desarrollo profesional,
- d) asegurarse de la selección de los equipos auditores;
- e) la provisión de los recursos necesarios para los equipos auditores;
- f) asegurarse de la realización de las auditorías de acuerdo con el programa de auditoría;
- g) asegurarse del control de los registros de las actividades de la auditoría;
- h) asegurarse de la revisión y aprobación de los informes de la auditoría, y asegurarse de su distribución al cliente de la auditoría y a otras partes especificadas; y
- i) asegurarse del seguimiento de la auditoría, si es aplicable.

### **2.8.5. Registros Del Programa De Auditoría <sup>(5.5)</sup>**

Los registros deberían conservarse para demostrar la implementación del programa de auditoría y deberían incluir lo siguiente:

a) registros relacionados con auditorías individuales, tales como:

1. planes de auditoría,

2. informes de auditoría,

3. informes de no conformidades,

4. informes de acciones correctivas y preventivas, e

5. informes del seguimiento de la auditoría, si es aplicable.

b) resultados de la revisión del programa de auditoría;

b) registros relacionados con el personal de la auditoría que traten aspectos tales como:

- competencia del auditor y evaluación desempeño
- selección del equipo auditor, y
- mantenimiento y mejora de la competencia.

Los registros deberían conservarse y guardarse con la seguridad apropiada.

### **2.8.6. Seguimiento Y Revisión Del Programa De Auditoría <sup>(5.6)</sup>**

La implementación del programa de auditoría debería seguirse y revisarse a intervalos apropiados para evaluar si se han cumplido sus objetivos y para identificar las oportunidades de mejora. Los resultados deberían comunicarse a la alta dirección. Deberían utilizarse indicadores de desempeño para el seguimiento de características tales como:

- la aptitud de los equipos auditores para implementar el plan de auditoría,
- la conformidad con los programas y calendarios de auditoría, y
- la retroalimentación de los clientes de la auditoría, de los auditados y de los auditores.

La revisión del programa de auditoría debería considerar, por ejemplo:

- a) los resultados y las tendencias del seguimiento,
- b) la conformidad con los procedimientos,
- c) las necesidades y expectativas cambiantes de las partes interesadas,
- d) los registros del programa de auditoría,
- e) las prácticas de auditoría alternativas o nuevas, y
- f) la coherencia en el desempeño entre los equipos auditores en situaciones similares.

## **CAPÍTULO III.**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Principalmente se debe mencionar que los puntos de la norma estarán representado en superíndice, en negritas y en cursiva y las fuentes entre paréntesis y en subíndice.

Este trabajo se encuentra enmarcada en una Investigación descriptiva según Sellriz (1980):

“Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. La presente investigación es de tipo descriptiva ya que se identificará el uso de la norma en una organización.

En referencia al diseño de la investigación Arias (2006) manifiesta: “Es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En cuanto a este diseño es de carácter documental, en virtud de que se desarrolla, profundizan y amplían los conocimientos en el tema de la norma ISO 19011:2002 mediante el apoyo de revisión de fuentes de tipo bibliográficas y documentales.

Entre las técnicas utilizadas para la recolección de datos se implemento la técnica de análisis documental a través de material bibliográfico, leyes, folletos, paginas Web y consulta directa a nuestro asesor de los cursos especiales de grado; en donde se resaltaron los elementos mas importante que elabora el tema de la implementación de la normas ISO 19011:2002.

## CAPÍTULO IV.

### 4.1. Auditoría Según La Norma.

La siguiente figura proporciona una visión general de las actividades de auditoría típicas. El grado de aplicación de las disposiciones que se presentaran más adelante, depende del alcance y complejidad de cada auditoría específica y del uso previsto de las conclusiones de la auditoría.

#### **Inicio de la auditoria**

- Designación del equipo auditor.
- Definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoria.
- Determinación de la viabilidad de la auditoria.
- Selección del equipo auditor.
- Establecimiento del contacto inicial con el auditado.

#### **Revisión de la documentación**

- Revisión de los documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo los registros, y determinación de su adecuación con respecto a los criterios de auditoria.

#### **Preparación de las actividades de auditoria.**

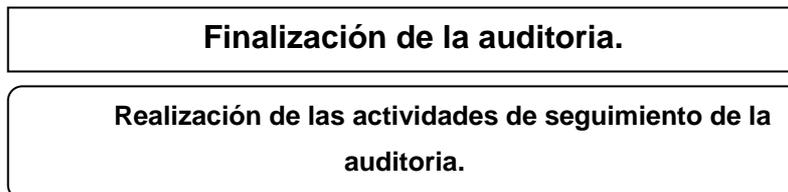
- Preparación del plan de auditoria.
- Asignación de tareas al equipo auditor.
- Preparación de los documentos de trabajo.

#### **Realización de las actividades de auditoria.**

- Realización de la reunión de apertura.
- Comunicación durante la auditoria.
- Papel y responsabilidades de los guías y observadores.
- Recopilación y verificación de la información.
- Generación de hallazgos de la auditoria.
- Preparación de las conclusiones de la auditoria.
- Realización de la reunión de cierre.

#### **Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoria.**

- Preparación del informe de auditoria.
- Aprobación y distribución del informe de auditoria.



**FIGURA 2- VISIÓN GLOBAL DE LAS ACTIVIDADES TÍPICAS DE AUDITORIA.**  
**FUENTE: NORMA INTERNACIONAL ISO 19011:2002**

## **4.2. Inicio De La Auditoría <sup>(6.2)</sup>**

### **4.2.1. Designación Del Líder Del Equipo Auditor <sup>(6.2.1)</sup>**

Aquéllos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría deberían designar un líder del equipo auditor para cada auditoría específica.

Cuando se realiza una auditoría conjunta, es importante alcanzar un acuerdo entre las organizaciones auditoras antes del comienzo de la auditoría sobre las responsabilidades específicas de cada organización, particularmente en relación con la autoridad del líder del equipo designado para la auditoría.

### **4.2.2. Definición De Los Objetivos, El Alcance Y Los Criterios De Auditoría <sup>(6.2.2)</sup>**

Dentro de los objetivos globales de un programa de auditoría, una auditoría individual debería estar basada en objetivos, alcance y criterios documentados.

Los objetivos de la auditoría definen qué es lo que se va a lograr con la auditoría y pueden incluir lo siguiente:

- a) la determinación del grado de conformidad del sistema de gestión del auditado, o de parte de él, con los criterios de auditoría;
- b) la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales;
- c) la evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados,
- c) la identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

El alcance de la auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como ubicación, unidades de la organización, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el período de tiempo cubierto por la auditoría.

Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se determina la conformidad, y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitos del sistema de gestión, requisitos contractuales o códigos de conducta de los sectores industriales o de negocio aplicables.

El cliente de la auditoría debería definir los objetivos de la auditoría.

El alcance y los criterios de auditoría deberían definirse entre el cliente de la auditoría y el líder del equipo auditor, de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría. Cualquier cambio de los objetivos, del alcance o de los criterios de auditoría debería acordarse por las mismas partes.

Cuando se va a realizar una auditoría combinada, es importante que el líder del equipo auditor se asegure que los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría sean apropiados a la naturaleza de la auditoría combinada.

#### **4.2.3. Determinación De La Viabilidad De La Auditoría <sup>(6.2.3)</sup>**

La viabilidad de la auditoría debería determinarse teniendo en consideración factores tales como la disponibilidad de:

- a) la información suficiente y apropiada para planificar la auditoría,
- b) la cooperación adecuada del auditado, y
- c) el tiempo y los recursos adecuados.

Cuando la auditoría no es viable, debería proponerse al cliente de la auditoría una alternativa tras consultar con el auditado.

#### **4.2.4. Selección Del Equipo Auditor <sup>(6.2.4)</sup>**

Cuando la auditoría se considera viable, se debería seleccionar un equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría. Cuando hay un solo auditor, éste debería desempeñar todas las tareas aplicables al líder del equipo auditor.

En el momento de decidir el tamaño y la composición del equipo auditor, se debería considerar lo siguiente:

- a) los objetivos, el alcance, los criterios y la duración estimada de la auditoría;

- b) si la auditoría es una auditoría combinada o conjunta;
- c) la competencia global del equipo auditor necesaria para conseguir los objetivos de la auditoría;
- d) los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y de acreditación/certificación, según sea aplicable;
- e) la necesidad de asegurarse de la independencia del equipo auditor con respecto a las actividades a auditar y de evitar conflictos de intereses;
- f) la capacidad de los miembros del equipo auditor para interactuar eficazmente con el auditado y trabajar conjuntamente; y
- g) el idioma de la auditoría y la comprensión de las características sociales y culturales particulares del auditado.

Estos aspectos pueden tratarse bien a través de las habilidades propias del auditor o a través del apoyo de un experto técnico.

El proceso de asegurar la competencia global del equipo auditor debería incluir los siguientes pasos:

- a) La identificación de los conocimientos y habilidades necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría; y
- b) La selección de los miembros del equipo auditor de tal manera que todo el conocimiento y las habilidades necesarios estén presentes en el equipo auditor.

Si el conocimiento y habilidades necesarios no se encuentran cubiertos en su totalidad por los auditores del equipo auditor, se pueden satisfacer incluyendo expertos técnicos. Los expertos técnicos deberían actuar bajo la dirección de un auditor.

Los auditores en formación pueden incluirse en el equipo auditor, pero no deberían auditar sin una dirección u orientación.

Tanto el cliente de la auditoría como el auditado pueden requerir la sustitución de miembros en particular del equipo auditor con argumentos razonables basados en los principios de la auditoría.

Ejemplos de argumentos razonables incluyen situaciones de conflicto de intereses (tales como que un miembro del equipo auditor sea un antiguo empleado del auditado, o que le haya prestado servicios de consultoría) y un comportamiento previo no ético. Estos argumentos deberían comunicarse al líder del equipo auditor y a aquéllos con la responsabilidad asignada para la gestión del programa de auditoría, quienes deberían resolver el tema con el cliente de la auditoría y el auditado antes de tomar alguna decisión sobre la sustitución de los miembros del equipo auditor.

#### **4.2.5. Establecimiento Del Contacto Inicial Con El Auditado <sup>(6.2.5)</sup>**

El contacto inicial para la auditoría con el auditado puede ser informal o formal y debería realizarse por aquéllos a los que se les ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría o por el líder del equipo auditor.

El propósito del contacto inicial es:

- a) establecer los canales de comunicación con el representante del auditado,
- b) confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría,
- c) proporcionar información sobre las fechas y la duración propuestas y la composición del equipo auditor,
- d) solicitar acceso a los documentos pertinentes, incluyendo los registros,
- e) determinar las reglas de seguridad aplicables al lugar,
- f) hacer los preparativos para la auditoría, y
- g) acordar la asistencia de observadores y la necesidad de guías para el equipo auditor.

#### **4.2.6. Revisión De La Documentación <sup>(6.3)</sup>**

Antes de las actividades de auditoría *in situ*, la documentación del auditado debería ser revisada para determinar la conformidad del sistema, según la documentación, con los criterios de auditoría. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes del sistema de gestión e informes de auditorías previas.

La revisión debería tener en cuenta el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización, así como los objetivos y el alcance de la auditoría.

En algunas situaciones, esta revisión puede posponerse hasta el inicio de las actividades *in situ*, si esto no perjudica la eficacia de la realización de la auditoría. En otras situaciones, puede realizarse una visita preliminar al lugar para obtener una visión general apropiada de la información disponible.

Si se encuentra que la documentación es inadecuada, el líder del equipo auditor debería informar al cliente de la auditoría, a aquéllos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría y al auditado. Debería decidirse si se continúa o suspende la auditoría hasta que los problemas de documentación se resuelvan.

### **4.3. Preparación De Las Actividades De Auditoría *In Situ*.<sup>(6.4)</sup>**

#### **4.3.1. Preparación Del Plan De Auditoría<sup>(6.4.1)</sup>**

El líder del equipo auditor debería preparar un plan de auditoría que proporcione la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoría. Este plan debería facilitar el establecimiento de los horarios y la coordinación de las actividades de la auditoría.

El nivel de detalle proporcionado en el plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de ésta. Los detalles pueden diferir, por ejemplo, entre auditorías iniciales y las posteriores y también entre auditorías internas y externas. El plan de auditoría debería ser suficientemente flexible para permitir cambios, tales como modificaciones en el alcance de la auditoría, que pueden llegar a ser necesarios a medida que se van desarrollando las actividades de auditoría *in situ*.

El plan de auditoría debería incluir lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) los criterios de auditoría y los documentos de referencia;
- c) el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van a auditarse;
- d) las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la auditoría *in situ*;
- e) la hora y la duración estimadas de las actividades de la auditoría *in situ*, incluyendo las reuniones con la dirección del auditado y las reuniones del equipo auditor;
- f) las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de los acompañantes;
- g) la asignación de los recursos necesarios a las áreas críticas de la auditoría.

Además, el plan de auditoría debería incluir lo siguiente, cuando sea apropiado:

- h) la identificación del representante del auditado en la auditoría;
- i) el idioma de trabajo y del informe de la auditoría, cuando sea diferente del idioma del auditor y/o del auditado;

- j) los temas del informe de la auditoría;
- k) preparativos logísticos (viajes, recursos disponibles *in situ*, etc.);
- l) asuntos relacionados con la confidencialidad;
- m) cualquier acción de seguimiento de la auditoría.

El plan debería ser revisado y aceptado por el cliente de la auditoría y presentado al auditado antes de que comiencen las actividades de la auditoría *in situ*.

Cualquier objeción del auditado debería ser resuelta entre el líder del equipo auditor, el auditado y el cliente de la auditoría. Cualquier revisión al plan de auditoría debería ser acordada entre las partes interesadas antes de continuar la auditoría.

#### **4.3.2. Asignación De Las Tareas Al Equipo Auditor <sup>(6.4.2)</sup>**

El líder del equipo auditor, consultando con el equipo auditor, debería asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos. Tales asignaciones deberían considerar la necesidad de independencia y competencia de los auditores, y el uso eficaz de los recursos, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, auditores en formación y expertos técnicos. Se pueden realizar cambios en la asignación de tareas a medida que la auditoría se va llevando a cabo para asegurarse de que se cumplen los objetivos de la auditoría.

### **4.3.3. Preparación De Los Documentos De Trabajo <sup>(6.4.2)</sup>**

Los miembros del equipo auditor deberían revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría. Tales documentos de trabajo pueden incluir:

1. listas de verificación y planes de muestreo de auditoría, y
2. formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y registros de las reuniones.

El uso de listas de verificación y formularios no debería restringir la extensión de las actividades de auditoría, que pueden cambiarse como resultado de la información recopilada durante la auditoría.

Los documentos de trabajo, incluyendo los registros que resultan de su uso, deberían retenerse al menos hasta que finalice la auditoría. Aquellos documentos que contengan información confidencial o de propiedad privada deberían ser guardados con la seguridad apropiada en todo momento por los miembros del equipo auditor.

## **4.4. Realización De Las Actividades De Auditoría *In Situ*. <sup>(6.5)</sup>**

### **4.4.1. Realización De La Reunión De Apertura <sup>(6.5.1)</sup>**

El auditor líder debe iniciar la auditoría con una reunión de apertura. En esta reunión se debe contar con la presencia del Director General y del Representante de la Dirección. En esta reunión el auditor líder debe confirmar el alcance y el plan de la auditoría a realizarse. Se debería realizar una reunión de apertura con la dirección del auditado o, cuando

sea apropiado, con aquellos responsables para las funciones o procesos que se van a auditar. El propósito de una reunión de apertura es:

- a) confirmar el plan de auditoría,
- b) proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría,
- c) confirmar los canales de comunicación, y
- d) proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

#### **4.4.2. Comunicación Durante La Auditoría <sup>(6.5.2)</sup>**

Dependiendo del alcance y de la complejidad de la auditoría, puede ser necesario llegar a acuerdos formales para la comunicación entre el equipo auditor y con el auditado durante la auditoría.

Los miembros del equipo auditor deberían consultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar las tareas entre los miembros del equipo auditor según sea necesario.

Durante la auditoría, el líder del equipo auditor debería comunicar periódicamente los progresos de la auditoría y cualquier inquietud al auditado y, cuando sea apropiado, al cliente de la auditoría. Las evidencias recopiladas durante la auditoría que sugieren un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo: para la seguridad, el medio ambiente o la calidad) deberían comunicarse sin demora al auditado y, si es apropiado, al cliente de la auditoría.

Cualquier inquietud relacionada con un aspecto externo al alcance de la auditoría debería registrarse y notificarse al líder del equipo auditor, para su posible comunicación al cliente de la auditoría y al auditado.

Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indican que los objetivos de la misma no son alcanzables, el líder del equipo auditor debería informar de las razones al cliente de la auditoría y al auditado para determinar las acciones apropiadas. Estas acciones pueden incluir la reconfirmación o la modificación del plan de auditoría, cambios en los objetivos de la auditoría o en su alcance, o la terminación de la auditoría.

Cualquier necesidad de cambios en el alcance de la auditoría que pueda evidenciarse a medida que las actividades de auditoría *in situ* progresan, debería revisarse con el cliente de la auditoría y aprobarse por él y, cuando sea apropiado, por el auditado.

#### **4.4.3. Papel Y Responsabilidades De Los Guías Y Observadores <sup>(6.5.3)</sup>**

Los guías y observadores pueden acompañar al equipo auditor, pero no forman parte del mismo. No deberían influir ni interferir en la realización de la auditoría.

Cuando el auditado designe guías, éstos deberían asistir al equipo auditor y actuar cuando lo solicite el líder del equipo auditor. Sus responsabilidades pueden incluir las siguientes:

- a) establecer los contactos y horarios para las entrevistas;
- b) acordar las visitas a partes específicas de las instalaciones o de la organización;

- c) asegurarse de que las reglas concernientes a los procedimientos relacionados con la protección y la seguridad de las instalaciones son conocidos y respetados por los miembros del equipo auditor;
- d) ser testigos de la auditoría en nombre del auditado; y
- e) proporcionar aclaraciones o ayudar en la recopilación de la información.

#### **4.4.4. Recopilación Y Verificación De La Información <sup>(6.5.4)</sup>**

Durante la auditoría, debería recopilarse mediante un muestreo apropiado y verificarse, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la misma, incluyendo la información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Sólo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoría. La evidencia de la auditoría debería ser registrada.

La evidencia de la auditoría se basa en muestras de la información disponible. Por tanto, hay un cierto grado de incertidumbre en la auditoría, y aquéllos que actúan sobre las conclusiones de la auditoría deberían ser conscientes de esta incertidumbre.

La figura 3 proporciona una visión general del proceso, desde la recopilación de la información hasta las conclusiones de la auditoría.



**FIGURA 3- VISIÓN GENERAL DE PROCESO DESDE LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN HASTA LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.**

**FUENTE: NORMA INTERNACIONAL ISO 19011: 2002**

Los métodos para recopilar información incluyen:

\*Entrevistas

\*Observación de actividades y

\*Revisión de documentos

#### **4.4.5. Generación De Hallazgos De La Auditoría <sup>(6.5.5)</sup>**

La evidencia de la auditoría debería ser evaluada frente a los criterios de auditoría para generar los hallazgos de la auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad como no conformidad con los criterios de auditoría. Cuando los objetivos de la auditoría así lo especifiquen, los hallazgos de la auditoría pueden identificar una oportunidad para la mejora.

El equipo auditor debería reunirse cuando sea necesario para revisar los hallazgos de la auditoría en etapas adecuadas durante la misma.

La conformidad con el criterio de auditoría debería resumirse para indicar las ubicaciones, las funciones o los procesos que fueron auditados. Si estuviera incluido en el plan de auditoría, se deberían registrar los hallazgos de la auditoría individuales de conformidad y sus evidencias de apoyo.

Las no conformidades y las evidencias de la auditoría que las apoyan deberían registrarse. Las no conformidades pueden clasificarse. Éstas deberían revisarse con el auditado, para obtener el reconocimiento de que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido. Se debería realizar todo el esfuerzo posible para resolver cualquier opinión divergente relativa a las evidencias y/o los hallazgos de la auditoría, y deberían registrarse los puntos en los que no haya acuerdo.

#### **4.4.6. Preparación De Las Conclusiones De La Auditoría <sup>(6.5.6)</sup>**

El equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre para:

- a) revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma,
- b) acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría,
- c) preparar recomendaciones, si estuviera especificado en los objetivos de la auditoría, y
- d) comentar el seguimiento de la auditoría, si estuviera incluido en el plan de la misma.

#### **4.4.7. Realización De La Reunión De Cierre <sup>(6.5.7)</sup>**

La reunión de cierre, presidida por el líder del equipo auditor, debería realizarse para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado, y para ponerse de acuerdo, si es necesario, en el intervalo de tiempo para que el auditado presente un plan de acciones correctivas y preventivas. Entre los participantes en la reunión de cierre debería incluirse al auditado y podría también incluirse al cliente de la auditoría y a otras partes. Si es necesario, el líder del equipo auditor debería prevenir al auditado de las situaciones encontradas durante la auditoría que pudieran disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría.

En muchos casos, por ejemplo, en auditorías internas en pequeñas organizaciones, la reunión de cierre puede consistir sólo en comunicar los hallazgos de la auditoría y las conclusiones de la misma.

Para otras situaciones de auditoría, la reunión debería ser formal y las actas, incluyendo los registros de asistencia, deberían conservarse.

Cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría y/o a las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado deberían discutirse y, si es posible, resolverse. Si no se resolvieran, las dos opiniones deberían registrarse.

Si está especificado en los objetivos de la auditoría, se deberían presentar recomendaciones para la mejora. Se debería enfatizar que las recomendaciones no son obligatorias.

#### **4.4.8. Preparación, Aprobación Y Distribución Del Informe De La Auditoría <sup>(6.6)</sup>**

##### **4.4.8.1. Preparación Del Informe De La Auditoría <sup>(6.6.1)</sup>**

El líder del equipo auditor debería ser responsable de la preparación y del contenido del informe de la auditoría.

El informe de la auditoría debería proporcionar un registro completo de la auditoría, preciso, conciso y claro, y debería incluir, o hacer referencia a lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
  
- b) el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto;
  
- c) la identificación del cliente de la auditoría;

d) la identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor;

e) las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría *in situ*;

f) los criterios de auditoría;

g) los hallazgos de la auditoría; y

h) las conclusiones de la auditoría.

El informe de la auditoría también puede incluir o hacer referencia a lo siguiente, según sea apropiado:

i) el plan de auditoría;

j) una lista de representantes del auditado;

k) un resumen del proceso de auditoría, incluyendo la incertidumbre y/o cualquier obstáculo encontrado que pudiera disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría;

l) la confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría dentro del alcance de la auditoría, de acuerdo con el plan de auditoría;

m) las áreas no cubiertas, aunque se encuentren dentro del alcance de la auditoría;

n) las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;

- o) las recomendaciones para la mejora, si se especificó en los objetivos de la auditoría;
- p) los planes de acción del seguimiento acordados, si los hubiera;
- q) una declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos; y
- r) la lista de distribución del informe de la auditoría.

#### **4.4.8.2. Aprobación Y Distribución Del Informe De La Auditoría <sup>(6.6.2)</sup>**

El informe de la auditoría debería emitirse en el período de tiempo acordado. Si esto no es posible, se debería comunicar al cliente de la auditoría las razones del retraso y acordar una nueva fecha de emisión. El informe de la auditoría debería estar fechado, revisado y aprobado de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría. El informe de la auditoría aprobado debería distribuirse entonces a los receptores designados por el cliente de la auditoría. El informe de la auditoría es propiedad del cliente de la auditoría. Los miembros del equipo auditor y todos los receptores del informe deberían respetar y mantener la debida confidencialidad sobre el informe.

#### **4.4.8.3. Finalización De La Auditoría <sup>(6.7)</sup>**

La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoría se hayan realizado y el informe de la auditoría aprobado se haya distribuido. Los documentos pertenecientes a la auditoría deberían conservarse o destruirse de común acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría y los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. Salvo que sea requerido por ley, el equipo auditor y los responsables de la gestión

del programa de auditoría no deberían revelar el contenido de los documentos, cualquier otra información obtenida durante la auditoría, ni el informe de la auditoría a ninguna otra parte sin la aprobación explícita del cliente de la auditoría y, cuando sea apropiado, la del auditado. Si se requiere revelar el contenido de un documento de la auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado deberían ser informados tan pronto como sea posible.

#### **4.5. Realización De Las Actividades De Seguimiento De Una Auditoría <sup>(6.8)</sup>**

Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas, o de mejora, según sea aplicable. Tales acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado y no se consideran parte de la auditoría. El auditado debería mantener informado al cliente de la auditoría sobre el estado de estas acciones.

Debería verificarse si se implementó la acción correctiva y su eficacia. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior. El programa de auditoría puede especificar el seguimiento por parte de los miembros del equipo auditor, que aporte valor al utilizar su pericia. En estos casos, se debería tener cuidado para mantener la independencia en las actividades de auditoría posteriores.

##### **4.5.1. Atributos Personales <sup>(7.2)</sup>**

Un auditor debería ser:

a) ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto;

b) de mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;

c) diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas;

d) observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades;

e) perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones;

f) versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones;

g) tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;

h) decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos; y

i) seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

#### **4.5.2. Conocimientos Y Habilidades <sup>(7.3)</sup>**

##### **4.5.2.1. Conocimientos Genéricos Y Habilidades De Los Auditores De Sistemas De Gestión De La Calidad Y De Sistemas De Gestión Ambiental <sup>(7.3.1)</sup>**

Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas.

a) Principios, procedimientos y técnicas de auditoría: para permitir al auditor aplicar aquéllos que sean apropiados a las diferentes auditorías y para asegurarse de que las auditorías se llevan a cabo de manera coherente y sistemática. Un auditor debería ser capaz de:

- aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría,
- planificar y organizar el trabajo eficazmente,
- llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado,
- establecer prioridades y centrarse en los asuntos de importancia,
- recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos,
- entender lo apropiado del uso de técnicas de muestreo y sus consecuencias para la auditoría,
- verificar la exactitud de la información recopilada,
- confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
- evaluar aquellos factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
- utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de la auditoría,
- preparar informes de auditoría,

- mantener la confidencialidad y la seguridad de la información, y

- comunicarse eficazmente, ya sea con las habilidades lingüísticas personales o con el apoyo de un intérprete.

b) Documentos del sistema de gestión y de referencia: para permitir al auditor comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:

- la aplicación de sistemas de gestión a diferentes organizaciones,

- la interacción entre los componentes del sistema de gestión,

- las normas de sistemas de gestión de la calidad o ambiental, los procedimientos aplicables u otros documentos del sistema de gestión utilizados como criterios de auditoría,

- reconocer las diferencias y el orden de prioridad entre los documentos de referencia,

- la aplicación de los documentos de referencia a las diferentes situaciones de auditoría, y

- los sistemas de información y tecnología para la autorización, seguridad, distribución y control de documentos, datos y registros.

c) Situaciones de la organización: para permitir al auditor entender el contexto de las operaciones de la organización. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:

- el tamaño, estructura, funciones y relaciones de la organización,

-los procesos generales de negocio y la terminología relacionada, y

-las costumbres sociales y culturales del auditado.

d) Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables pertinentes a la disciplina: para permitir al auditor trabajar con ellos y ser consciente de los requisitos aplicables a la organización que se está auditando. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:

\*los códigos, leyes y reglamentos locales, regionales y nacionales,

\*los contratos y acuerdos,

\*los tratados y convenciones internacionales, y

\*otros requisitos a los que se suscriba la organización.

#### **4.5.2.2. Conocimientos Genéricos Y Habilidades De Los Líderes De Los Equipos Auditores (7.3.2)**

Los líderes de los equipos auditores deberían tener conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de la auditoría para facilitar la realización de la auditoría de manera eficiente y eficaz. Un líder del equipo auditor debería ser capaz de:

- planificar la auditoría y hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría,
- representar al equipo auditor en las comunicaciones con el cliente de la auditoría y el auditado,

- organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor,
- proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación,
- conducir al equipo auditor para llegar a las conclusiones de la auditoría,
- prevenir y resolver conflictos, y
- preparar y completar el informe de la auditoría.

#### **4.5.2.3. Conocimientos Específicos Y Habilidades De Auditores De Sistemas De Gestión De La Calidad <sup>(7.3.3)</sup>**

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas.

a) Métodos y técnicas relativas a la calidad: para permitir al auditor examinar los sistemas de gestión de la calidad y generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiados. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar

- la terminología de la calidad,
- los principios de gestión de la calidad y su aplicación, y
- las herramientas de gestión de la calidad y su aplicación (por ejemplo: control estadístico del proceso, análisis de modo y efecto de falla, etc.).

b) Procesos y productos, incluyendo servicios: para permitir al auditor comprender el contexto tecnológico en el cual se está llevando a cabo la auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar

- la terminología específica del sector,
- las características técnicas de los procesos y productos, incluyendo servicios, y
- los procesos y prácticas específicas del sector.

#### **4.5.2.4. Conocimientos Específicos Y Habilidades De Auditores De Sistemas De Gestión Ambiental <sup>(7.3.4)</sup>**

Los auditores de sistemas de gestión ambiental deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas.

a) Métodos y técnicas de gestión ambiental: para permitir al auditor examinar los sistemas de gestión ambiental y generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiados. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar

- la terminología ambiental,
- los principios de gestión ambiental y su aplicación, y
- las herramientas de gestión ambiental (tales como evaluación de aspectos/impactos ambientales, análisis del ciclo de vida, evaluación del desempeño ambiental etc.).

b) Ciencia y tecnología ambiental: para permitir al auditor comprender las relaciones fundamentales entre las actividades humanas y el medio ambiente. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar

1. el impacto de las actividades humanas sobre el medio ambiente;
2. la interacción de los ecosistemas,
3. los medios ambientales (por ejemplo: aire, agua, suelo),
4. la gestión de los recursos naturales (por ejemplo: combustibles fósiles, agua, flora y fauna), y
5. los métodos generales de protección ambiental.

c) Aspectos técnicos y ambientales de las operaciones – para permitir al auditor comprender la interacción de las actividades, productos, servicios y operaciones del auditado con el medio ambiente. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar

1. la terminología específica del sector;
2. los aspectos e impactos ambientales;
3. los métodos para evaluar la importancia de los aspectos ambientales;
4. las características críticas de los procesos operativos, productos y servicios;
5. las técnicas de seguimiento y medición; y

6. las tecnologías para la prevención de la contaminación.

#### **4.6. Educación, Experiencia Laboral, Formación Como Auditor Y Experiencia En Auditorías <sup>(7.4)</sup>**

##### **4.6.1. Auditores <sup>(7.4.1)</sup>**

Los auditores deberían tener la educación, experiencia laboral, formación y experiencia como auditor siguientes:

a) Deberían haber completado una educación suficiente para adquirir los conocimientos y habilidades.

b) Deberían tener experiencia laboral que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades. La experiencia laboral debería ser en una función técnica, de gestión o profesional que haya implicado el ejercicio del juicio, solución de problemas y comunicación con otro personal directivo o profesional, compañeros, clientes y/u otras partes interesadas.

Parte de la experiencia laboral debería ser en una función donde las actividades realizadas contribuyan al desarrollo de conocimiento y habilidades en:

- el área de gestión de la calidad para auditores de sistemas de gestión de la calidad, y
- el área de gestión ambiental para auditores de sistemas de gestión ambiental.

c) Deberían haber completado formación como auditor que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades. Esta formación podría ser

proporcionada por la propia organización a la que pertenece la persona o por una organización externa.

d) Deberían tener experiencia en auditorías en las actividades. Esta experiencia debería haber sido obtenida bajo la dirección y orientación de un auditor con competencia como líder del equipo auditor en la misma disciplina.

#### **4.6.1.1. Líder Del Equipo Auditor <sup>(7.4.2)</sup>**

Un líder del equipo auditor debería haber adquirido experiencia adicional en la auditoría para desarrollar los conocimientos y habilidades. Esta experiencia adicional debería haberse obtenido actuando como líder del equipo auditor bajo la dirección y orientación de otro auditor competente como líder del equipo auditor.

#### **4.6.1.2. Auditores De Sistemas De Gestión De La Calidad Y Ambiental <sup>(7.4.3)</sup>**

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad o de sistemas de gestión ambiental que deseen llegar a ser auditores en la segunda disciplina

a) deberían tener la formación y experiencia laboral necesaria para adquirir los conocimientos y habilidades para la segunda disciplina, y

b) deberían haber realizado auditorías que cubran el sistema de gestión en la segunda disciplina bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor en la segunda disciplina.

Un líder del equipo auditor en una disciplina debería cumplir las recomendaciones anteriores para llegar a ser líder del equipo auditor en la segunda disciplina.

#### **4.6.1.3. Niveles De Educación, Experiencia Laboral, Formación Como Auditor Y Experiencia Como Auditor <sup>(7.4.4)</sup>**

Las organizaciones deberían establecer los niveles de educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia como auditor que un auditor necesita para lograr los conocimientos y habilidades adecuados para el programa de auditoría, aplicando los pasos 1 y 2 del proceso de evaluación.

La experiencia ha mostrado que son adecuados para auditores que realizan auditorías de certificación o similares. Dependiendo del programa de auditoría, pueden ser apropiados niveles superiores o inferiores.

PARÁMETRO	AUDITOR	AUDITOR EN AMBAS DISCIPLINAS.	LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR
Educación	Educación secundaria	Igual que para el auditor	Igual que para el auditor
Experiencia laboral total	5 años	Igual que para el auditor	Igual que para el auditor
Experiencia laboral en el campo de la gestión de la calidad o ambiental	Al menos 2 de los 5 años	2 años en la segunda disciplina	Igual que para el auditor
Formación como auditor	40 h de formación en auditorías	24 h de formación en la segunda disciplina	Igual que para el auditor
Experiencia en auditorías	<p>Cuatro auditorías completas con un total de al menos 20 días de experiencia en auditoría como auditor en formación, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor.</p> <p>Las auditorías deberían realizarse dentro de los 3 últimos años consecutivos.</p>	<p>Tres auditorías completas con un total de al menos 15 días de experiencia en auditoría en la segunda disciplina, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor en la segunda disciplina.</p> <p>Las auditorías deberían realizarse dentro de los 2 últimos años consecutivos.</p>	<p>Tres auditorías completas con un total de al menos 15 días de experiencia en auditoría actuando como líder del equipo auditor, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor.</p> <p>Las auditorías deberían realizarse dentro de los 2 últimos años consecutivos</p>

**TABLA 1- EJEMPLO DE NIVELES DE EDUCACIÓN, EXPERIENCIA LABORAL, FORMACIÓN COMO AUDITOR Y EXPERIENCIA EN AUDITORIAS PARA AUDITORES QUE REALIZAN AUDITORIAS DE CERTIFICACIÓN O SIMILARES.**

**FUENTE: NORMA INTERNACIONAL ISO 19011:2002**

## **4.7. Mantenimiento Y Mejora De La Competencia <sup>(7.5)</sup>**

### **4.7.1. Desarrollo Profesional Continuo <sup>(7.5.1)</sup>**

El desarrollo profesional continuo está relacionado con el mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y atributos personales. Esto puede lograrse a través de varios medios tales como experiencia laboral adicional, formación, estudios particulares, entrenamiento asistido, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias u otras actividades pertinentes. Los auditores deberían demostrar su desarrollo profesional continuo. Las actividades de desarrollo profesional continuo deberían tener en cuenta los cambios en las necesidades de las personas y de las organizaciones, la práctica de la auditoría, las normas y otros requisitos.

### **4.7.2. Mantenimiento De La Aptitud Para Auditar <sup>(7.5.2)</sup>**

Los auditores deberían mantener y demostrar su aptitud para auditar a través de la participación regular en auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

### **4.7.3. Evaluación Del Auditor <sup>(7.6)</sup>**

La evaluación de los auditores y líder de los equipos auditores debería estar planificada, implementada y registrada de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría para proporcionar un resultado que sea objetivo, coherente, justo y fiable. El proceso de evaluación debería identificar las necesidades de formación y de mejora de otras habilidades.

La evaluación de los auditores se realiza en las diferentes etapas siguientes:

\*la evaluación inicial de las personas que desean llegar a ser auditores;

\*la evaluación de los auditores como parte del proceso de selección del equipo auditor descrito en el apartado

\*la evaluación continua del desempeño de los auditores para identificar las necesidades de mantenimiento y mejora de sus conocimientos y habilidades.

#### **4.7.4. Proceso De Evaluación <sup>(7.6.2)</sup>**

El proceso de evaluación comprende cuatro pasos principales:

**Paso 1 - Identificar las cualidades y atributos personales y los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades del programa de auditoría.**

Para decidir los niveles de conocimientos y habilidades adecuados debería considerarse lo siguiente:

I. el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización que va a auditarse;

II. los objetivos y amplitud del programa de auditoría;

III. los requisitos de certificación/registro y acreditación;

IV. la función del proceso de auditoría en la gestión de la organización que va a auditarse.

V. el nivel de confianza requerido en el programa de auditoría; y

vi. la complejidad del sistema de gestión que va a auditarse.

### **Paso 2 – Establecer los criterios de evaluación.**

Los criterios pueden ser cuantitativos (tales como los años de experiencia laboral y de educación, el número de auditorías realizadas, las horas de formación en auditoría), o cualitativos (tales como tener atributos personales, conocimientos o desempeño de habilidades demostrados, en la formación o en el lugar de trabajo).

### **Paso 3 – Seleccionar el método de evaluación adecuado.**

La evaluación debería ser llevada a cabo por una persona o por un panel utilizando uno o varios métodos seleccionados de entre los indicados en la tabla 2. Al utilizar la tabla 2, se debería tener en cuenta lo siguiente:

-los métodos señalados representan una variedad de opciones que pueden no ser aplicables en todas las situaciones;

-los diversos métodos señalados pueden diferir en su fiabilidad;

-normalmente, debería utilizarse una combinación de métodos para asegurar un resultado objetivo, coherente, imparcial y fiable.

**Tabla 2- Métodos de evaluación**

<b>MÉTODO DE EVALUACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>EJEMPLOS</b>
Revisión de los registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de educación, de formación, laborales y de experiencia en auditorías
Retroalimentación positiva y negativa	Proporcionar información sobre como se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas, evaluación del desempeño, evaluación entre pares
Entrevista	Evaluar los atributos personales y las habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos, y para obtener información adicional.	Entrevistas personales y telefónicas
Observación	Evaluar los atributos personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades	Actuación, testificación de auditorías, desempeño en el trabajo
Examen	Evaluar las cualidades personales, los conocimientos y habilidades, y su aplicación	Exámenes orales y escritos, exámenes psicotécnicos
Revisión después de la auditoría	Proporcionar información cuando la observación directa no puede ser posible o apropiada	Revisión del informe de la auditoría y discusión con el cliente de la auditoría, el auditado, colegas y con el auditor

**FUENTE: NORMA INTERNACIONAL ISO 19011:2002**

**Paso 4 – Realizar la evaluación.**

En este paso, la información recopilada de la persona se compara frente a los criterios establecidos en el paso 2.

Cuando una persona no cumpla los criterios, se requerirá formación, experiencia laboral y/o experiencia en auditoría adicionales, después de lo cual debería realizarse una nueva evaluación.

## **CAPÍTULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **5.1. Conclusiones.**

Deficiencias de implementación de las auditorías de calidad internas como herramienta de apoyo al mejoramiento continuo de los subsistemas de las organizaciones. Además las auditorías de calidad son imprescindibles en una organización para que la misma cumpla con los requisitos preestablecidos por la norma.

En las organizaciones existe poca claridad al momento de identificar los subsistemas auditados, lo que les limita la obtención de las certificaciones ISO.

Poca motivación por parte de las organizaciones al no propiciar que se implementen auditorías de calidad interna y externa dentro de la misma y así llegar a liderar en los mercados económicos.

La implementación de las auditorías de calidad están limitadas solo a la obtención de las certificaciones pertinentes y no se toma en cuenta que también ayudan al mejoramiento continuo de los procesos internos de la organización.

## **5.2. Recomendaciones.**

Implementar las auditorías de calidad internas como herramienta que apoya el mejoramiento continuo de los sub-sistemas organizacionales.

Identificar de manera clara los subsistemas auditados en vías a obtener una certificación, ISO 9001 o ISO 14001 según sea el caso de interés de la organización por los entes certificadores para efectos de disminuir la tendencia del pensamiento concentrado en la certificación global de ésta, cuando solamente ha sido específico en una de sus unidades, procedimientos o actividades ejecutadas en su día a día.

Propiciar la implementación de las auditorías internas y externas por las organizaciones que deseen ser líderes en los mercados económicos que se presentan, a través de la norma 19011:2002 como requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14011 para optar la certificación.

El uso de esta herramienta eficaz y fiable, no solo debe limitarse a la consecución de una certificación ISO, también debe estar orientada al mejoramiento continuo de los procesos internos de la organización.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

### **TESIS Y OTROS.**

Espinoza Francisco y Jaimes Angélica “2006”. “Estudios de los lineamientos establecidos para los sistemas de auditorías de la ISO 9000-2000, basado en la norma Covenin ISO 19011-2002”.

Aracelis Andrade y Torres Narcibel, “2005”. “Calidad total y productividad en las organizaciones”

J.M JURAN Y FRAN M. GRYNA. MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD. 4ª EDICION, VOLUMEN II MC GRAE HILL

### **NORMAS**

ISO 19011

ISO 9001

ISO 14011

### **Bibliografía Electrónica**

[http://www.cozcyt.gob.mx/cozcyt1/meggez/ISO\\_19011\\_2002.pdf](http://www.cozcyt.gob.mx/cozcyt1/meggez/ISO_19011_2002.pdf)

<http://www.mistareas.com.ve/proyecto-de-tesis-o-trabajo-de-grado/fundamentacion-o-justificacion-del-proyecto-de-tesis.htm>

[http://www.wikilearning.com/curso\\_gratis/la\\_auditoria-el\\_concepto\\_de\\_auditoria/12650-3](http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_auditoria-el_concepto_de_auditoria/12650-3)

<http://www.analizacalidad.com/auditorias.pdf>

<http://www.geocities.com/miguelalatriza/ELPROGRAMADEAUDITORIA.htm>

<http://www.colpos.mx/cordoba/varios/Auditor%EDa%20Interna.pdf>

[http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r43891.PT#270,26,Diapositiva 26](http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r43891.PT#270,26,Diapositiva%2026)

<http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>

## GLOSARIO.

**Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría.

**Auditado:** organización que es auditada.

**Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Ciente de la auditoría:** organización o persona que solicita una auditoría.

**Competencia:** atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades

**Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos

**Equipo auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Experto técnico:** persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

**Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Programa de auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y  
ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	<b>Auditoría de la calidad con la aplicación de la norma 19011</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
<b>Rivas Alemán Karen Desireé</b>	<b>CVLAC: 17537299</b> <b>E MAIL: krn86@hotmail.com</b>
<b>Vásquez Aguilera Luz María</b>	<b>CVLAC: 17733702</b> <b>E MAIL: mariluz2007_8@hotmail.com</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**

Calidad, auditoría, norma, auditores, reunión de cierre, competencia.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

<b>ÁREA</b>	<b>SUBÁREA</b>
Escuela de Ciencias Administrativas	Departamento de Administración

**RESUMEN (ABSTRACT):**

La norma ISO 19011, proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditorías, la realización de auditorías internas o externas de sistema de gestión de calidad y/o ambiental, así como la competencia y la evaluación de las auditorías. Las grandes empresas se hacen más competitivas dentro de su ramo y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito. Es por ello que muchas organizaciones están necesariamente comprometidas a asimilar una gerencia de calidad que se realice de manera eficaz y eficiente y que al mismo tiempo se apliquen cambios innovadores en el día a día de sus operaciones.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

**CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
<b>Gómez Euclides</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU X</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>V-3850651</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>euclidesgomezc@gmail.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>2009</b>	<b>Julio</b>	<b>07</b>
<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>

**LENGUAJE. SPA**

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Tesis: Auditoria De La Calidad Con La Aplicación De La Norma 19011	Apication/msword

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D  
E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o  
p q r s t u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TEMPORAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Licenciado En Administración

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Pre-grado

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Departamento De Ciencias Administrativas

**INSTITUCIÓN:**

Universidad De Oriente, Núcleo De Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

## **DERECHOS**

De acuerdo al artículo 44 del reglamento de trabajos de grado:

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario.”

**Vásquez Luz**

**AUTOR**

**Rivas Karen**

**AUTOR**

**Dr. Gómez Euclides**

**TUTOR**

**JURADO**

---

**Prof. Daysi Rodríguez**

**POR LA SUBCOMISION DE CURSOS**

**ESPECIALES DE GRADO**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI.  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO.**



**PARTICIPACION CIUDADANA DEL MUNICIPIO JUAN ANTONIO  
SOTILLO DEL ESTADO ANZOATEGUI (PERIODO 1990-2000)**

**Facilitadores:  
Rodríguez Daysi  
Nuñez Linda**

**Realizado Por:  
Rivas. A. Karen. D.  
Vásquez A. Luz M.**

Trabajo de Grado Presentado Ante La Universidad De Oriente como  
Requisito Parcial para Optar al Título de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

**Barcelona, Octubre 2.009**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI.  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA.**



**PARTICIPACION CIUDADANA DEL MUNICIPIO JUAN ANTONIO  
SOTILLO (PERIODO 1990-2000).**

**Autores:** Rivas A. Karen D.  
Vásquez A. Luz M.

**RESUMEN.**

El presente estudio tiene como objeto indagar la participación ciudadana del municipio Juan Antonio sotillo del estado Anzoátegui, periodo 1990-2000. En cuanto a la metodología aplicada para su elaboración se consideró utilizar una investigación Descriptiva; buscando la caracterización de los hechos con el fin de establecer su estructura o comportamiento, así mismo se adopto un diseño de tipo documental y de campo tomando como fuente esencial de información, lo contenido en libros, prensa, Internet; etc. que permitiera el estudio, clasificación, selección y análisis de informaciones relevantes; igualmente de campo por cuanto permite obtener información y datos en forma directa de la realidad donde se están presentando.

Toda esta información encaminada a conocer la participación ciudadana del municipio Sotillo del estado Anzoátegui en el período de 1990 a 2000, tomando en cuenta examinar aquellas leyes que amparan los derechos consagrados para los ciudadanos, las cuales garantizan los

deberes y derechos de cada uno de los ciudadanos del referente a la participación.

Este tema es de suma importancia debido a que los ciudadanos de dicho municipio deben sentirse como actores principales en la toma de decisiones referente a la participación en su localidad.

**Palabras Claves:** Participación, cultura política, democracia representativa, democracia participativa.

## **INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación estudió la participación ciudadana en el municipio Juan Antonio Sotillo del estado Anzoátegui, Venezuela y su cultura política la cual está dotada de atributos democráticos. La participación social y política es vista como algo deseable y políticamente correcto. Sin embargo unas de las causas por la cual la gente no participa es porque no conocen los mecanismos para hacerlo o sencillamente tienen otras cosas mas importantes para ellos como el empleo, la seguridad entre otros.

La participación, para la gran mayoría de los venezolanos, resulta un medio para mejorar las condiciones de vida, tanto en el ámbito privado como el comunitario.

Se participa con el fin de lograr objetivos que benefician a los ciudadanos y a la comunidad. Ello explica a su vez que el gobierno y el estado jueguen un rol muy importante en esta materia. Bien porque se perciba que las organizaciones creadas por el Estado son útiles para resolver problemas de la comunidad, o bien porque el gobierno sea el interlocutor al que se demanda para encontrar soluciones a los problemas.

Este estudio se llevo a cabo de manera general englobando a todos sus estados y por supuesto a nuestro municipio Juan Antonio Sotillo estado Anzoátegui. Se realizó una revisión documental sobre la participación ciudadana en todas sus esferas. Se exploró el andamiaje legal que sustenta la participación en Venezuela.

La presente investigación fue estructurada en cinco capítulos: I. El problema; II marco teórico; III Marco metodológico; IV Contexto cuantitativo y V Conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo I; se presenta el planteamiento del problema, en el cual se señala la intencionalidad de la investigación, la justificación y se describen cada uno de los objetivos que la orientan.

En el capítulo II; se describen las teorías que sustentan la participación ciudadana, los objetivos de la participación ciudadana, la cultura política del venezolano y su movilización, entre otros.

En el capítulo III; se hace referencia a la metodología empleada, la cual sirvió para dar alcance a los objetivos previamente planteados y, se analizan y sistematizan los resultados obtenidos durante la investigación.

En el capítulo IV; se señalan algunas estadísticas del municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui en la cual se presentaran a través de cuadros y gráficos un análisis de cada uno de ellos.

Por último en el capítulo V; se presentan las consideraciones finales, los hallazgos obtenidos a lo largo del proceso de investigación, así como también las recomendaciones necesarias para el desarrollo en la comunidad del municipio Sotillo del estado Anzoátegui y las referencias bibliográficas.

## CAPITULO I.

### 1.1. Planteamiento Del Problema.

El modelo representativo parece salvaguardar como interés fundamental el principio de libertad. Por eso es conocido también bajo el apelativo de democracia liberal. Al hablar de democracia representativa se puede decir que “consiste en querer por la nación, en el orden institucional”. (García Pelayo, 1964)

La democracia representativa usa como método por excelencia el sufragio para la elección de los representantes. Estos pueden ser electos directamente o de forma indirecta (Peraza, 2005)

Desde hace quince años aproximadamente, la literatura sobre la gobernanza y la democracia local se ha multiplicado. En un contexto de importantes transformaciones del Estado en las democracias occidentales y de desconfianza sostenible por parte de la sociedad civil hacia la esfera de lo político, se considera muy a menudo el nivel local como la matriz a partir de la cual es posible refundar el vínculo político en una agenda participativa y menos centrada en los personajes políticos. (Jouve, 2004).

La ingerencia de los ciudadanos en la gestión de su propio porvenir, de su estado de bienestar social y de su relación con el aparato estatal, conlleva tácitamente procesos de lucha, dificultades, redimensionamiento de paradigmas sociopolíticos, cuestionamientos, subordinación, manipulación, estancamiento, conflicto de intereses, polarización social, riesgos; pero también agrupa interesantes experiencias positivas, suma de voluntades, toma de conciencia, objetivos particulares y colectivos, organización, y abriga las esperanzas por una mejoría en las condiciones de vida existentes en la sociedad. En este sentido, la mayoría de las

naciones del mundo democrático han reconocido la existencia de estos elementos y han buscado la forma de revertir las debilidades y amenazas de este proceso para transformarlas en verdaderas fortalezas y oportunidades que garanticen el cumplimiento del ideario participativo. En un ámbito más regional, América Latina ha hecho intentos importantes por no cerrarse a la expansión e influencia sociopolítica de la participación. Al respecto, los principales logros que se han obtenido se circunscriben mayoritariamente al plano normativo, porque en la práctica los avances han sido lentos y dificultosos. Por su parte, Venezuela se ha inscrito en esta línea de reformas, aunque actualmente vive un complejo momento histórico que replantea un nuevo escenario en materia de participación ciudadana y de democratización que vale la pena estudiar con mayor detalle. (Alarcón, Gómez y Rodríguez, 2007)

A pesar de que la mayoría de los miembros de la sociedad venezolana identifica la importancia del sistema democrático, como sistema político que garantiza los derechos a cada uno de los ciudadanos, esto no significa la existencia en el país de un espacio socio-político-cultural profundamente orientado hacia la consolidación democrática, así como un sistema democrático robusto donde cada persona forme parte y se sienta parte principal del mismo. Todo esto tiene su origen o causa en la debilidad de la participación ciudadana. (Reverón Y Vargas, 2007)

La falta de participación se basa en que la confianza del venezolano así como la de nuestro municipio Juan Antonio Sotillo del estado Anzoátegui el cual es objeto de estudio, es muy baja debido a la carencia de credibilidad en las instituciones públicas, desconocimiento de las leyes o porque les interesa algo más que la política como el desempleo, la inseguridad entre otros. Y nos basamos en esto ya que un estudio realizado por Baloyra Y Martz en 1973 referente a la cultura política del Venezolano, determinó la insatisfacción generalizada de los venezolanos

con el desempeño de sus gobiernos, profunda desconfianza en las instituciones públicas y privadas, y el arraigado cinismo político lo cual no han afectado el apoyo popular al sistema democrático. La desconfianza interpersonal parece traducirse en organización social en el marco de instituciones confiables como las religiosas, generando espacios y oportunidad para hablar de política a pesar del bajo interés que ésta atrae. Aunque el venezolano prefiere el compromiso político frente a alternativas dogmáticas, proporcionando así una plataforma socialmente aceptada para la negociación y procesos decisionales transparentes, no rechaza reglas de juego más autoritarias, por ejemplo, cuando divide sus preferencias entre los valores del orden y de la libertad. (Carrasquero, Varnagy y Welsch, 2003)

Cabe destacar que el Municipio Sotillo se encuentra ubicado dentro del conglomerado urbano de Barcelona - Puerto La Cruz en el noreste del estado Anzoátegui siendo su capital la ciudad de Puerto La Cruz. (Venezuela). Se estudiará las variables demográficas sexo, población, edad entre otras; para de esta manera determinar la participación del municipio.

Partiendo desde ésta serie de acontecimientos nos hace pensar en interrogantes tales como: ¿Cuál es la cultura política del venezolano? ¿Cómo está conformada la participación ciudadana en el municipio Sotillo? ¿Cuál es la conformación demográfica del municipio Juan Antonio Sotillo? ¿Cuáles son las leyes que rigen la participación ciudadana?

## **1.2. Objetivos De La Investigación.**

### **1.2.1. Objetivo General.**

Analizar la participación ciudadana en el municipio Juan Antonio Sotillo, periodo 1990-2000.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- Analizar la participación ciudadana en el municipio Juan Antonio Sotillo, estado Anzoátegui.
- Revisar todas las formas de organización establecidas en las leyes Venezolanas.
- Diagnosticar la población del municipio Juan Antonio Sotillo, Estado Anzoátegui.

### **1.3. Justificación E Importancia De La Investigación.**

Se hizo importante abordar el tema en relación para que toda la población, específicamente la del municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui busque resolver la problemática que afecta a la sociedad con respecto a la falta de participación política en los asuntos públicos locales.

Por su parte el presente trabajo permitirá servir de aporte para obtener soluciones a las consecuencias derivadas del mismo y así profundizar mucho más en el tema de investigación.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEORICO.**

#### **2.1. Antecedentes.**

Con relación a la problemática estudiada, observamos que éste tema ha sido objeto de investigaciones previas, que sirvieron de aporte para el desarrollo de esta investigación.

Según ARAGUAINAMO, JOSE Y RODRIGUEZ, NESTOR (2008), el siguiente teórico Carol Weiss 1998, desarrolla el modelo iluminador, lo cual plantea que la evaluación ha de proporcionar evidencias que puedan ser utilizadas para encontrar soluciones. Para que los resultados de la evaluación puedan usarse en este sentido, el evaluador debe considerar el contexto político en el que se inserta el programa, y la propia práctica de la evaluación, identificando la ideología, los intereses presentes y la información existente.

Según Carrasquero, Varnagy, y Welsch (2003), el análisis de la cultura política que realizaron en su investigación se basó en un estudio realizado por Baloyra y Martz mediante el cual, el estudio mundial de valores determina la baja confianza interpersonal del venezolano así como la falta de interés en la política lo cual se considera importante en esta investigación ya que debido a esto los ciudadanos en general así como los de nuestro municipio Juan Antonio Sotillo no se sienten como actores principales en las decisiones que toman las autoridades.

## **2.2. Teoría De Representación Social Según Moscovici.**

En este ámbito, señalamos en primer lugar a la Teoría de las Representaciones Sociales, de Serge Moscovici (Escuela Francesa de Psicología Social), modelo teórico en el que se centró el desarrollo de esta investigación y en la que se articuló el análisis de los resultados obtenidos. Sin embargo, también consideramos de suma relevancia científica social los aportes de otras teorías, como son el modelo de Interaccionismo Simbólico de Herbert Blumer (Escuela de Chicago), la propuesta de Construcción Social de la Realidad de Peter Berger y Thomas Luckmann y la propuesta de la Sociología de la Alteridad de Luís Alarcón. (Alarcón, Gómez y Rodríguez, 2007)

Desde el enfoque de lo que es la Teoría de las Representaciones Sociales, Moscovici (citado por Mora, 2002), principal precursor de sus enunciados, asume una representación social como,

“una modalidad particular de conocimiento, cuya función es la elaboración de comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de la imaginación”.

Como vemos, aprehendemos el concepto de representaciones sociales como una forma de conocimiento social, mentalmente organizado (en imágenes, símbolos, creencias, percepciones, opiniones,

estereotipos, actitudes, etc.), que pretenden influir como guía en el comportamiento y la comunicación de las personas, bien sea como sujetos individuales o como entes colectivos. (Alarcón, et al, 2007)

En este orden de ideas, y siguiendo las ideas centrales de Moscovici, autores como Fuller (1998), Parra y Ríos (1998), Mora (2002) y Álvaro (s/f), exponen que las representaciones sociales deben ser entendidas como construcciones o categorías dinámicas que son aprendidas por el sujeto en su quehacer cotidiano y que le sirven para hacerse una interpretación de sí mismo y del mundo que lo rodea. (Alarcón, et al, 2007)

Es por ello que el saber del sentido común o del conocimiento de la realidad social ha organizado un cuerpo teórico gracias a los fundamentales aportes de Moscovici y otros estudiosos de la materia, modelo que conocemos como Teoría de las Representaciones Sociales. (Alarcón, et al, 2007)

Esta teoría es el producto de una serie de cuestionamientos y planteamientos tanto psicológicos como sociológicos, cuya estructura cognoscitiva busca estudiar de forma alternativa el significado del sentido común, de lo cotidiano, de lo coloquial; y de la construcción de símbolos del lenguaje a través de la interacción social. Es por ello que también se denomina “epistemología del sentido común”, interesada en el estudio de lo que piensa la gente con respecto a un objeto o evento en particular y cómo llegan a pensar así, además de intentar revelar la manera cómo los individuos construyen su realidad social y a sí mismos (Banchs, 2001).

Durante la segunda mitad del siglo XX, esta propuesta vivió su época de mayor esplendor científico-académico, siendo muchos los aportes que ofreció en la comprensión de la realidad social y en el establecimiento de bases cognitivas acerca del sentido común y de la vida cotidiana. No obstante, con la influencia de otros modelos teóricos, como el socio-construccionismo, en las dos últimas décadas dicotómicos debates se han centrado en revelar los pros y los contras de su utilidad científica, interacción que ha reabierto su interés como pertinente herramienta de investigación social. (Alarcón, et al, 2007)

En este ámbito, Gutiérrez (1998) señala que la Teoría de las Representaciones Sociales ha estructurado un modelo de producción cognitiva correspondiente a un sujeto o grupo determinado en un espacio socio-histórico en particular, “basado originalmente en las tradiciones compartidas, y luego enriquecidas por miles de observaciones y, por su puesto, de las observaciones y el discurso de la ciencia”.

Es por ello que su vigencia y pertinencia científico-social la expresa Banchs (2001), por cuanto permite, “conocer el estilo global o sistema lógico del pensamiento social, sus contenidos y su relación con la construcción mental de la realidad; construcción realizada en y a través de la interacción cara a cara con los miembros de aquellos grupos que nos proveen de una identidad social y le dan un sentido a nuestro mundo de vida”.

Este aporte es uno de los más importantes que la psicología social ha hecho a las ciencias sociales, interesante argumentación teórica destinada a lograr la construcción categorizada de la realidad vivida y

sentida por los actores sociales, además de facilitar el análisis y valoración acertada del evento estudiado a partir de su marco de manifestación filosófico-socio-geo-temporal. (Alarcón, et al, 2007)

Ahora bien, como ya hemos señalado anteriormente, la Teoría de las Representaciones Sociales constituye el principal referente teórico de esta investigación; sin embargo, consideramos fundamentales los aportes de otros modelos teóricos que han contribuido a dar forma y reforzar las ideas acerca de las representaciones sociales (por ejemplo, el interaccionismo simbólico), así como también a nutrirse de éstas (por ejemplo, la construcción social de la realidad y la sociología de la alteridad). Con base en ello, ahondaremos muy sucintamente en algunas ideas sobre estas proposiciones teóricas. (Alarcón, et al, 2007)

El modelo de Interaccionismo Simbólico plantea, en palabras de Blumer (citado por Banchs, 2001) que, “lo social es algo que se construye y no sólo un calificativo de una conducta o de un estímulo, y su postura metodológica se fundamenta más en la observación que en la experimentación...”.

Aduciendo que la manera como el ser humano se relaciona es producto de los procesos de interpretación y resignificación que se establece en toda dinámica de interacción social. En este sentido, los interaccionistas simbólicos han insistido en que la realidad social no tiene forma previsible debido a que la conducta no se puede predecir. Esta se construye a través del intercambio de elementos simbólicos que se establece en cada encuentro o interacción cara a cara. Es por ello que el significado que se le atribuye a los objetos sociales es el producto del

proceso de interacción, interpretación y resignificación que se da en forma conjunta. (Alarcón, et al, 2007)

En lo que respecta al modelo de Construcción Social de la Realidad, se puede señalar que el mismo plantea una discusión por demás interesante, donde se analizan los elementos epistemológicos y ontológicos que definen lo objetivo y lo subjetivo en el contexto de la realidad social. Con base en esta idea, los autores de esta teoría consideran que el riguroso e intenso proceso de revisión del quehacer sociológico actual ha demostrado que es hora de aprehender del conocimiento vivencial, subjetivo e intersubjetivo, de la gente común, de aquellos actores que conviven directamente y le dan forma y dinámica a la compleja realidad social. Esta realidad, según los señalamientos teóricos, se hace y rehace producto de la interpretación cotidiana, personal y/o colectiva, que construye la gente a través de dos formas conexas, es decir, de la interacción de instituciones sociales y de la disposición personal de intervenir. Hoy en día, este aporte teórico de Berger y Luckmann cobra mayor vigencia a propósito de la crisis del pensamiento moderno, racionalizador de la realidad, y el auge que toma el pensamiento postmoderno, que plantea la pertinencia de escuchar la voz del colectivo en el marco del conocimiento, de la interpretación y de la comprensión de su realidad inmediata. (Alarcón, et al, 2007)

Acerca de la Sociología de la Alteridad, Alarcón (2001) señala que se trata de una propuesta de redefinición de la sociología latinoamericana que busca ***“preocuparse por el pueblo y sus significados [...] la comunidad, sus angustias, esperanzas y utopías, sin menoscabar los desafíos de la época”***, tomando así una nueva postura de aprehensión cognoscitiva que juega con la multi, inter y

transdisciplinariedad para darle otro sentido a la relación entre el investigador y la investigación, al tiempo y espacio, y a la objetividad en las ciencias sociales. Esta propuesta de carácter teórico–general se ha inspirado en el pensamiento filosófico de autores como Freire, Scannone, Dussel y Moreno, quienes plantean que ante la crisis del paradigma científico y ante el agotamiento de la sociología clásica hay que darle paso a una nueva socialidad, ***“donde lo importante son las personas [...] Es un buen momento para comenzar a desarrollar una sociología de la alteridad [...], que se base en la expresión y autonomía del otro como persona, no como individuo y menos como cosa”*** (Alarcón, 2001b: 3), dando lugar al reconocimiento científico de la sabiduría popular que es el producto de la dialéctica propia de la interacción social, de la comunicación y de la analéptica. (Alarcón, et al, 2007)

Como hemos podido apreciar a través de estas argumentaciones teóricas, en el actual escenario científico-social se configura un cuerpo de conocimientos que propone darle voz a los “sin voz”, otorgar papeles protagónicos de peso a los sujetos que anteriormente fueron usados como “cosas sociales” o como objetos de experimentación, a darle valor a la estructura cognitiva, experiencial, subjetiva y real a los integrantes de aquellas sociedades “sin títulos académicos”, aquellas sociedades que Halbwachs (citado por Alarcón, 2001) llamó “sociedades silenciosas”, cuyo aporte careció por mucho tiempo de racionalidad instrumental y de reconocimiento por parte de la comunidad científica. Aspectos en los que coincide Gutiérrez (1998) cuando afirma que:

“hoy, desde orígenes diversos, hay una revalorización de la cultura, la subjetividad, la cotidianidad, la persona, la alteridad. Estos valores inherentes al ser humano no han sido considerados por la imposibilidad

de tratarlos objetivamente y, sin embargo, se hace menester hoy colocarlos en primer orden sin renunciar al espíritu científico”.

### **2.3. Análisis De Las Políticas Públicas.**

La evaluación es considerada parte esencial del proceso de análisis de políticas públicas. (Curcio, Pasqualina 2007)

En primer lugar, provee información sobre el desempeño de la política y ofrece información acerca del cumplimiento de sus objetivos y metas.

En segundo lugar, contribuye a la clarificación y crítica de los valores en la selección de metas y objetivos en la medida en que, como resultado de la evaluación, se observa que algunos objetivos y metas de acuerdo con determinadas acciones que pretenden influir sobre los factores asociados del problema no generan los resultados esperados.

En tercer lugar, permite la aplicación de otros métodos del análisis de políticas y se convierte en un insumo para la reestructuración del problema y la recomendación de políticas. La información sobre el inadecuado desempeño de la política induce a la redefinición y reestructuración del problema de política, o a la revisión de políticas alternativas para la solución del problema (Dunn, 1994).

Cuando un problema público no ha sido bien definido y por consiguiente no está bien estructurado, pudiésemos caer en el error de diseñar políticas y programas, que aunque conceptualmente sean correctos, no resuelvan el problema en cuestión. A este error se le conoce como tipo III y son aquellos en los cuales se resuelve el problema

incorrecto (Raiffa en Dunn, 1994). De acuerdo con lo planteado por Aguilar (1993), la historia de las decisiones públicas es una colección del error de tercer tipo.

Existen cuatro posibles combinaciones entre la manera, buena o mala de estructurar el problema público y la presencia de una política o programa correcto o incorrecto: la primera combinación es aquella en la que el problema está bien estructurado pero la política no es conceptualmente correcta; es el caso del primer supuesto. La segunda es aquella en la que el problema está bien estructurado y la política es correcta; en este caso deberíamos evaluar mediante métodos empíricos la efectividad de la política, tanto en su desempeño y proceso como en sus resultados e impacto. (Curcio, 2007)

La tercera combinación es aquella en la que el problema está mal estructurado y la política es correcta; es el error tipificado como III. Por último, la cuarta combinación posible es aquella en la que el problema está mal estructurado y, además, la política está conceptualmente incorrecta; es el peor de los escenarios. (Curcio, 2007)

Al no cumplirse los supuestos mencionados (que la política o el programa esté bien diseñado desde el punto de vista conceptual y que de estarlo demos solución al problema correcto), las evaluaciones empíricas orientadas a conocer la efectividad de las políticas y programas y medir sus metas tanto de procesos como de resultados, pudiesen arrojar conclusiones no sólo limitadas, sino también equivocadas. (Curcio, 2007)

Los problemas públicos son aquellas necesidades insatisfechas o valores no alcanzados que afectan a un colectivo y que deben contar con una solución y una intervención factible desde el punto de vista legal, económico, administrativo y político por parte del gobierno. La solución

debe formar parte de la definición del problema. Así lo plantea Wildasvsky, en Dunn (1994), al referirse que la creatividad en el análisis de políticas públicas consiste en encontrar problemas sobre los cuales debe y puede hacerse algo.

Dunn (1994) identifica cuatro características de los problemas públicos. En primer lugar, la interdependencia, mediante la cual los problemas públicos de un área afectan otras áreas, planteando de esta manera una noción de sistema de problemas, los cuales no pueden ser resueltos por aproximaciones analíticas, es decir, descomponiéndolo en sus múltiples partes para resolver cada una de ellas de manera independiente. Los problemas públicos, entendidos como sistemas, requieren una aproximación holística y deben ser tratados de manera inseparable.

La segunda característica es la subjetividad. Los problemas públicos no son datos externos, sino construcciones sociales y políticas de la sociedad que dependen de los valores de los sujetos que lo definen y estructuran. La artificialidad es la tercera característica que Dunn (1994) identifica en los problemas públicos debido a que éstos son posibles sólo cuando las personas tienen juicios acerca de alterar alguna situación problemática. Por último, la cuarta característica es la dinámica de los problemas públicos, en la medida en que existen tantas soluciones como definiciones.

Otro elemento importante que se debe tener presente en el momento de la definición del problema público es su condición de valor específico final o general final (MacRae, 1985). Se trata de aquellos problemas asociados con mejoras en la calidad de vida del individuo y de la sociedad en su conjunto. Constituyen la guía y el norte de las políticas públicas; entre ellos podemos mencionar la salud, la libertad, la equidad.

El análisis de las políticas (Dery 1984) es un proceso cíclico: definición del problema, escogencia de políticas, monitoreo o evaluación de los resultados de esas políticas y redefinición del problema. La evaluación es usualmente considerada como la etapa de post implementación, diseñada para determinar la efectividad del programa y facilitar la reorientación o terminación el mismo.

Weis (1998) considera la evaluación como un examen sistemático de la opinión y/o de los resultados de un programa o política, comparado a un conjunto de estándares implícitos o explícitos, como un medio para contribuir al mejoramiento del programa o política. Divide las funciones de la evaluación en dos áreas: el proceso de toma de decisiones y el aprendizaje organizacional. En la primera, la evaluación contribuye a la reestructuración de problemas y a la formulación de nuevas políticas o reformulación de aquellas que no estén cumpliendo sus objetivos. En otras palabras, la evaluación permite una mejor toma de decisiones en cuanto a la planificación de programas y la asignación de presupuesto.

#### **2.4. Participación Ciudadana.**

La participación ciudadana, conocida también como participación política, participación comunitaria, participación civil, etc. (Tortolero y Castellano, 2005)

Es el concepto empleado para definir el hecho práctico de cómo el ciudadano se involucra en la formulación, control y seguimiento de la política pública en su conjunto.

La Comisión Permanente de Participación Ciudadana, Descentralización y Desarrollo Regional de la Asamblea Nacional define este concepto de participación ciudadana como un proceso gradual,

mediante el cual se integra el ciudadano en forma individual o en forma colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización control, y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados que afecta en lo político, económico, social y ambiental, para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve. (Tortolero et al, 2005)

Del concepto se desprende los efectos claves que le dan vida activa a la participación ciudadana, por un lado el acceso y la utilización de los canales gubernamentales y la utilización de los canales gubernamentales con los cuales cuenta el ciudadano para ser real y ejecutiva la participación y por el otro lado la forma de participación del ciudadano en la consecución de un nivel de bienestar deseado. (Tortolero et al, 2005)

Del planteamiento anterior se deduce que la participación ciudadana es una herramienta efectiva y útil en la conformación de esta estrategia gerencial local, que conlleva al desarrollo económico local, de allí su gran importancia en la comprensión de la naturaleza de la participación como vía para solucionar problemas tales como: efectividad en la gestión pública, resolución de problemas comunitarios, eficiencia del gasto público, otros. (Tortolero et al, 2005)

El análisis en torno a las democracias modernas, coloca a la participación ciudadana en un preponderante papel en virtud de las transformaciones del sistema democrático, puesto que en la misma se traduce en la necesidad de hacer de la democracia un sistema más participativo por las mismas insuficiencias de los mecanismos tradicionalmente asociados a las democracias representativas y la referencia poco positiva que implica el ejercicio de sufragios periódicos donde se eligen autoridades, pero se presenta poca participación activa de los ciudadanos.

Los conceptos de democracia y participación ciudadana están ligadas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en la Declaración Americana de los derechos y deberes del hombre (Bogotá 1948), en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (Naciones Unidas, 1966) y en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (San José de Costa Rica, 1969). En estos documentos se recogen principios de carácter formal que se traducen en instituciones, actores y prácticas políticas por los valores que la democracia implica libertad, justicia, igualdad, participación (Pressacco, 2000), que han sustentado las democracias representativas, traduciéndose en normas y cuestionamientos, por ser condiciones necesarias, pero no suficientes para el desarrollo pleno de la ciudadanía. (Tortolero et al, 2005)

Con la participación ciudadana se busca la expresión y realización de intereses que requieren de la acción pública, un mecanismo de control del clientelismo y la politización del aparato público, nuevos canales en las relaciones entre ciudadanos y las instituciones del estado, un medio reconocimiento y expresión de intereses sociales marginales, un mecanismo estratégico de concentración y convierte a la sociedad civil en actor que fortalece la construcción y gestión del proceso de gobernabilidad democrática (Pressacco, 2000).

Esta tiene distintas concepciones en los diferentes paradigmas con los cuales se estudian las Ciencias Sociales, resumidos en el cuadro siguiente, donde se contrastan la manera en que ésta es entendida en cada una de esas concepciones teóricas.

### 2.4.1. Participación Ciudadana.

CUADRO Nº 1

Paradigma	Participación Ciudadana
<p style="text-align: center;"><b>Estructural - Funcionalista</b></p>	<p>Asociada fundamentalmente a derechos, controlada y tutelada por el estado, busca generar una democracia de tipo liberal representativa, la modernización y la consolidación de organizaciones como los gremios, los sindicatos y los partidos políticos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Marxista – Estructuralista</b></p>	<p>Asociada a control y derechos, tutela por el mismo Estado.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Perspectiva – Interaccionista</b></p>	<p>La participación, elemento esencial para el modelo de desarrollo liberal, su objetivo es llenar los espacios que deja el estado: en lo social, aliviar necesidades básicas; en lo económico, generar la privatización (dejan funcionar las leyes del mercado); y en lo político, promover la democracia participativa (que debe actuar dentro de los parámetros de las políticas globales de liberación).</p>
<p style="text-align: center;"><b>Aproximación Accionalista</b></p>	<p>La participación como negociación.</p>

FUENTE: PRESSACCO, C Y OTROS (2000) DESCENTRALIZACIÓN, MUNICIPIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

A pesar de esta diferenciación, el término tiende a confundirse con participación política y participación electoral, por la tendencia democrática liberal y por las dificultades que se asocian a la democracia directa confundiéndola con la democracia participativa, como complementario de los esquemas exclusivamente representativos en donde el régimen democrático respectivo es un punto de partida que permita introducir un conjunto de modificaciones requerida. (Tortolero et al, 2005)

Aun cuando los términos se permita introducir un conjunto de modificaciones requerida. Aun cuando los términos se intercambian tienen diversos nombres y significados conceptuales, “participación ciudadana se relaciona con fenómenos vecinos tales como participación comunal, participación popular, ciudadanía activa, participación urbana, participación política y activismo civil entre otros”.

De igual manera en la última mitad del siglo XX la participación ciudadana tuvo distintos enfoques dependiendo de la geopolítica mundial y la tendencia democratizadora occidental como se muestra en el siguiente cuadro que recoge como ésta ha sido asumida en distintos momentos. (Tortolero et al, 2005)

## 2.5. Enfoque Teórico De La Participación Ciudadana.

CUADRO N°2.

Las teorías sobre participación tienen carácter conservador.	La teoría Radical de la Participación como crítica a las democracias electorales para la legitimación de las elites a través del voto cada cierto periodo de tiempo.	La teoría Libertad del Capital Social.
Se mantiene una estrecha política participativa en el marco de la institucionalización.	La participación en la búsqueda de resultados individuales y como respuesta a anhelos comparativos de sociedad.	La necesidad de crear y renovar una de las instituciones para reforzar el compromiso cívico.
El Desarrollo de nuevas fuerzas políticas.		La participación se articula como un juego de oferta y demanda entre las organizaciones de la sociedad civil y los programas de gobierno.
1950	1970	1990

Desarrollo regional: una perspectiva histórica de la palpitación ciudadana

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN: CHANDLER, D. (2001).**

Como puede observarse la concepción de la participación ciudadana esta teñida por diversos enfoques que han guiado la construcción teórica del concepto.

En el cual también pueden distinguirse distintos medios y procedimientos de participación ciudadana, como: audiencias públicas, iniciativas populares y referéndum (Cunill, 1992) y pueden distinguirse en los tres niveles de gobierno distintos objetivos. (Tortolero et al, 2005)

De acuerdo con los niveles en que los que se da la participación ciudadana, podemos identificar tres tipos de colaboración:

1) la macro participación, tiene lugar en los procesos de dimensión nacional,

2) la participación de nivel intermedio se da para definir políticas sectoriales o regionales y

3) la microparticipación referida a las materias más cercanas al destino cotidiano de los individuos y los grupos pequeños. (Cunill, 1991).

El siguiente cuadro amplía los objetivos de la participación por niveles.

## 2.6. Objetivos De La Participación Ciudadana.

CUADRO Nº 3

<p style="text-align: center;"><b>Nacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ _ Consulta y concertación asociada la planificación del desarrollo.</li> <li>○ _ Concertación social en la formulación de políticas públicas y en la reforma del estado.</li> <li>○ _ Participación ciudadana en programas específicos.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Regional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ _ Órganos deliberativos mixtos en el gobierno regional.</li> <li>○ _ Concejos regionales de carácter consultivo.</li> <li>○ _ Consulta en la planificación y desarrollo regional.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Municipal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ _ Modalidades de participación directa.</li> <li>○ _ Consulta y apoyo directo de organizaciones de interés al gobierno y/o gestión municipal.</li> <li>○ _ Participación ciudadana como poder compartido a nivel municipal.</li> </ul>

FUENTE: ELABORACION PROPIA DE TORTOLERO 2005

La participación tal como lo señala Cunill (1992) en el cuadro anterior, donde refiere a los distintos niveles de gobierno, cada uno de ellos con sus competencias y responsabilidades específicas frente al ciudadano y con distintos alcances de la participación, donde en el nivel municipal o local, es en donde se representan las mayores posibilidades para la participación ciudadana y el poder compartido, pues, las democracias se mantienen gracias a la participación activa de los ciudadanos en asuntos públicos, a un elevado nivel de información sobre estos mismos asuntos y a un sentido muy difundido de responsabilidad cívica, y la cual se pone de manifiesto primordialmente en los ámbitos municipales o locales, donde el ciudadano puede obtener más rápidamente una respuesta. (Tortolero et al, 2005)

Para Tocquville (1978), citado por Brito (2002), la participación en los asuntos públicos locales es la mejor escuela de democracia y el mejor medio para construir ciudadanía porque, a través de ella el individuo comprende prácticamente sus derechos y responsabilidades, se familiariza con las reglas del juego democráticos y cultiva así el respeto a las instituciones que él ha contribuido a crear. Pues en la gran mayoría de las acciones de la gestión local se adquiere de la participación de la comunidad, la cual se manifiesta de muchas formas concretas de cooperación en la ejecución evaluación y control de la gestión de servicios públicos, ampliando la esfera de lo público por la vía de la participación ciudadana.

En otro de ideas, otro autor que estudia la participación es Quintero (2000) quien restringe su estudio al ámbito municipal, distinguiendo siete niveles de participación ciudadana: información, consulta, construcción de consensos, toma decisiones, comportamiento de riesgos, asociación y autogestión.

## **2.7. En La Búsqueda De Nuevos Paradigmas.**

La globalidad de las interrelaciones que marca el final del siglo XX, la crisis del modernismo o la llegada del postmodernismo, como lo denominan algunos autores, señala la aparición de nuevos actores, nuevos espacios y nuevos paradigmas sociales. (Carroz Mirian, 2004)

En este sentido, Delors (1996) afirma que “la interdependencia planetaria y la mundialización son fenómenos capitales de nuestra época, que ya están actuando y que marcarán con su impronta el siglo XXI. Al respecto, Mata (1998) cita a Giroux y Aronowitz, quienes señalan que la cultura postmoderna reconoce la diversidad, la localidad, la especificidad, la contingencia y la lucha contra las totalizaciones; modelando nuevos espacios geográficos y formas sociales.

Ambos autores coinciden en presentar la búsqueda de nuevos paradigmas dentro de las relaciones sociales como respuesta a la crisis mundial que se ha manifestado desde hace algunos años en lo cultural, social, económico, político, educativo y artístico. En otras palabras, el deber ser de las relaciones humanas debe tener como norte el entendimiento mutuo, la tolerancia y, dentro de la globalización, la aceptación de las diferencias culturales y espirituales. (Carroz, 2004)

Venezuela se suma a este reto buscando asignar pertinencia al proceso de participación ciudadana, unificando esfuerzos entre los actores comprometidos con dicha tarea. De esta forma, la presencia de la sociedad civil en Venezuela se manifiesta de múltiples formas, que van desde la formación de opinión pública hasta la participación en la toma de decisiones sobre asuntos de interés común; incluyendo, también, el surgimiento de organizaciones no gubernamentales (ONG), cuyas funciones sociales profundizan el proceso de democratización y

contribuyen, junto con la escuela, a formar el actor social más importante del siglo XXI, el ciudadano. (Carroz, 2004)

Este proceso de democratización arranca, en Venezuela, a partir de 1984, con la creación de la Comisión Presidencial para la Reforma del Estado (COPRE), dando paso a un proceso de transformación social, política y económica, en el cual se ha pretendido incentivar la participación ciudadana en los diferentes ámbitos del quehacer nacional.

En este orden de ideas, en el año 1988, se promulgó la Ley de Elección y Remoción de los Gobernadores de Estado y, posteriormente, en el año 1989, la Ley de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias. A su vez, entre 1989 y 1990, se reforma la Ley Orgánica de Régimen Municipal (LORM) que establece, entre otras disposiciones, la creación de la figura del Alcalde y de la Junta Parroquial, electos popularmente, siendo esta última el órgano administrativo de las parroquias. Al mismo tiempo, se incorporan en la ley las figuras de Cabildos Abiertos y Referendo Consultivos y Revocatorios del Alcalde, además de las reglamentaciones que garantizan la participación de la comunidad a través de las Asociaciones de Vecinos. (Carroz, 2004)

De esta forma, surge la participación ciudadana como una de las alternativas para darle cabida al común de los ciudadanos en la toma de decisiones que viabilicen su transformación de receptores de políticas económicas y sociales a autores y protagonistas de sus propios destinos y los de sus comunidades. Es así como en los últimos años se ha visto surgir un creciente interés por hablar sobre participación ciudadana y por impulsar experiencias concretas de participación.

Delors (1996) plantea que “socialización de cada individuo y desarrollo personal no deben ser factores antagonistas. Hay, pues, que

tender hacia un sistema que se esfuerce en combinar las virtudes de la integración y el respeto de los derechos individuales”.

Mascareño (1996), por su parte, considera que la participación social es un “factor fundamental en la gestión de servicios sociales a nivel local, es hablar, por una parte, de un hecho político central que determinará el grado de eficacia de los mismos; y por la otra, de una realidad social que está ofreciendo potencialidades a los gobiernos, para una mejor gestión”.

A partir de esta concepción, se propone un proyecto educativo, orientado desde la educación por el arte, que conlleve al desarrollo de una experiencia estética en el ciudadano. Esta experiencia puede generar una visión distinta de la vida comunitaria y, desde ella, crear un adecuado orden y equilibrio social y espiritual. (Carroz, 2004)

Se debe hacer referencia, entonces, a la democracia y a la descentralización como factores que proporcionan la capacidad de promover transformaciones innovadoras; capacidad que dirija el surgimiento de nuevos actores, o autores, funcionando bajo la modalidad de participación ciudadana. (Carroz, 2004)

Desde esta perspectiva, se propone que, desde los planes de capacitación gestionados por el gobierno local, se incorpore la educación por el arte, como una necesidad para la construcción de un ser capaz de tener una visión crítica e integradora dentro del seno de su comunidad.

La participación ciudadana, como una variable estratégica para el ejercicio de la democracia directa o la posibilidad de ejercer un control social efectivo en el contexto parroquial, puede definirse en dos tipos: la participación pasiva, cuando la población se limita a elegir mediante votación a las autoridades, y la participación activa, cuando la población

se organiza e interviene directamente en la toma de decisiones. En este caso, la comunidad es copartícipe en la solución de sus problemas y en la propuesta de alternativas. (Carroz, 2004)

Compartiendo este criterio de participación activa se puede educar y promover conductas positivas en las comunidades, orientadas a la sensibilización y recepción de las manifestaciones artísticas.

La participación ciudadana activa, en el marco de este proyecto, busca crear una conciencia crítica en el ciudadano y permite desarrollar actitudes que lo motiven a incorporarse colectivamente a una pertenencia e identidad de su comunidad. Un ciudadano con sentido de pertenencia e identidad abre las posibilidades para establecer relaciones armónicas con su entorno. Esta participación ciudadana activa genera la interacción entre la escuela y la comunidad. (Carroz, 2004)

De esta forma, se le asigna pertinencia a Ramírez (2001) cuando afirma que “las nuevas propuestas descentralizadoras buscan crear sistemas alternativos a las burocracias centralizadas, partiendo del principio de la necesidad de liberar la capacidad creadora de los individuos y de los grupos de las sociedades locales”.

En consecuencia, se desea crear un proceso donde el ciudadano pasa de ser un ente pasivo a ser un receptor participativo de las vivencias artísticas, y, a partir de ellas, generar una vida civil compartida desde su parroquia. En esta perspectiva se ratifica el escenario municipal como un nuevo espacio surgido desde el orden político. (Carroz, 2004)

## **2.8. La Cultura Política Del Venezolano: Rasgos Fundamentales.**

La confianza interpersonal es una actitud fundamental para la evolución y conservación de la estabilidad democrática. Inglehart (1990) califica la confianza interpersonal como uno de los tres factores más importantes para el desarrollo de la sociedad moderna, junto con el surgimiento de la burguesía política y la participación popular en la política.

Fukuyama sostiene, incluso, que el bienestar de una nación depende de esta confianza en los demás. Donde abunda el capital social, “un potencial que es generado por la prevalencia de la confianza en una sociedad... florecerán tanto los mercados como políticas democráticas y el mercado puede realmente desempeñar su papel como escuela de sociabilidad que refuerza las instituciones democráticas” (Fukuyama, 1995, trad. de los autores).

A juzgar desde esta perspectiva, los venezolanos no están bien preparados para construir y conservar una sociedad democrática moderna (v. tabla 1):

TABLA 1  
CONFIANZA INTERPERSONAL (%)

	1973	1996	2000
<b>Se puede confiar en la gente</b>	6	13	16
<b>No se puede confiar</b>	94	84	84
<b>Total</b>	(1.506)	(1.164)	(1.193)
<b>(n)</b>	100	100	100

**FUENTES: BALOYRA Y MARTZ (1973); ESTUDIO MUNDIAL DE VALORES (1996-2000)**

El nivel de la confianza interpersonal en Venezuela es muy bajo, incluso comparado con sociedades que Fukuyama califica de “baja confianza” como Italia y Francia. Sin embargo, los niveles encontrados en 1996 y 2000 representan un crecimiento significativo en las últimas décadas. Cuando Baloyra y Martz estudiaron aspectos de la cultura política del venezolano hace más de veinte años, encontraron que sólo 6 por ciento de los entrevistados pensaban que se podía confiar en la gente. En consecuencia, la falta de confianza interpersonal no puede interpretarse como producto de la prolongada crisis económica, política y social del país. En todo caso, el bajo nivel de confianza interpersonal podría explicar por qué una sociedad de creencias democráticas tiende a favorecer un gobierno “de mano dura”. (Carrasquero, Varnagy y Welsch 2003)

Esta tendencia parece tener raíces profundas en la sociedad venezolana, pues Baloyra y Martz encontraron en 1973 que, después de catorce años de democracia y tres elecciones generales sucesivas, la

mitad de los venezolanos justificaba golpes militares y uno de cada cuatro sostenía que el golpe contra el presidente Allende de Chile había sido necesario, al tiempo que sólo cuatro de cada diez rechazaban el golpe (Baloyra y Martz, 1979). Como dice Fukuyama, una sociedad con bajos niveles de confianza interpersonal “requerirá un gobierno más entrometido y controlador para regular las relaciones sociales” (Fukuyama, 1995, trad. de los autores).

Así como los venezolanos desconfían de sus paisanos, desconfían también de sus instituciones políticas que, para el momento de la medición (v. [tabla 2](#)) acababan de ser “refundadas” y relegitimadas bajo la nueva Constitución de 1999. Dado que la confianza en las instituciones, tanto las públicas como las sociales y las privadas, es “un indicador central del sentimiento subyacente del público respecto de su sistema político” (Newton y Norris, 2000, trad. de los autores).

Los datos muestran que sólo la Iglesia, la prensa, las Fuerzas Armadas y las grandes empresas se pueden apoyar en la confianza de la mayoría de los venezolanos, mientras que apenas cuatro de cada diez confían en la policía, y un tercio en el Parlamento. Los sindicatos y los partidos políticos cierran la lista, contando con la confianza de sólo 1 de cada 5 ciudadanos.

**TABLA 2**  
**CONFIANZA EN INSTITUCIONES (%)**

<b>Institución</b>	<b>2000</b>
<b>Iglesia</b>	77
<b>Prensa</b>	65
<b>Fuerzas Armadas</b>	64
<b>Grandes empresas</b>	64
<b>Policía</b>	41
<b>Asamblea Nacional</b>	34
<b>Sindicatos</b>	23
<b>Partidos políticos</b>	20

**FUENTE: ESTUDIO MUNDIAL DE VALORES (1996; 2000)**

Por otra parte, dos tercios de los venezolanos prefieren líderes políticos dispuestos a ceder y cooperar, a líderes intransigentes, manifestando así su creencia en valores democráticos, tales como el compromiso y la negociación. Aunque uno de cada cuatro ciudadanos favorece prácticas coercitivas por parte del Gobierno, éstos atribuyen tanta importancia a la responsabilidad gubernamental por el respeto de las libertades cívicas como por mantener el orden en el país. (Carrasquero, et al 2003)

A pesar de su desconfianza interpersonal, más de la mitad de los venezolanos habla de política con los amigos, pero sólo uno de cada cuatro manifiesta interés por la política (v. [tabla 3](#)). Desde el comienzo de la década de los años ochenta, el interés en política descendió de más de 60 a sólo 20 por ciento a mediados de los años noventa, para crecer nuevamente a niveles de alrededor de 50 por ciento en los turbulentos años de 1998 y 1999 y declinar a 24 por ciento en 2000. (Carrasquero, et al 2003)

**TABLA 3**  
**INTERÉS EN POLÍTICA (%)**

	<b>1983</b>	<b>1996</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>
<b>Interesados</b>	61	20	51	48	24
<b>No interesados</b>	39	80	49	52	76
<b>Total</b>	100	100	100	100	100
<b>(n)</b>	(1.731)	(1.142)	(1.485)	(1.194)	(1.199)

**FUENTES: BALOYRA Y TORRES (1983), EMV (1996; 2000), REDPOL (1998-1999)**

La combinación de una frecuencia relativamente alta de comunicación sobre temas políticos con un bajo nivel de confianza interpersonal induce a pensar que hablar de política es más una necesidad impuesta por circunstancias adversas en el ámbito de lo político e implica críticas a la labor del gobierno, que un intercambio activo o constructivo de ideas sobre el sistema político. (Carrasquero, et al 2003).

El nivel relativamente alto de participación social (cuadro 4) confirma la tesis de la transformación participativa de la cultura política venezolana formulada en el pasado (Welseh, 1992), aunque parece contradecir la desconfianza interpersonal detectada en los sondeos. Pero lo que a primera vista aparece contradictorio es consistente con el hecho de que la Iglesia sea la institución más respetada y confiable y que la organización social gire fuertemente en torno a la religión como punto de referencia. En un contexto de desconfianza social generalizada, las personas se sienten atraídas por la idea de unirse y colaborar bajo las alas protectoras de una institución confiable.

Esta interpretación se apoya, además, en el hecho de que los venezolanos se han tornado más activos en los asuntos religiosos durante los últimos veinte años. Mientras que en 1973 sólo tres de cada diez venezolanos dijeron participar en servicios religiosos una vez por semana, esta proporción creció a 37 por ciento en 1996.

Al mismo tiempo, la proporción de quienes atienden servicios religiosos una vez por mes subió de 40 a 58 por ciento, mientras que la de las personas que no asisten nunca bajó de 29 a sólo 4 por ciento. En cambio, la afiliación partidista cayó de 14 por ciento del electorado en 1996, comparable con los altos niveles de Austria, Noruega y Suecia, a 4 por ciento en 2000, comparable con otros países europeos, p.ej., Gran Bretaña, Alemania, Finlandia o los Países Bajos. (Carrasquero, et al 2003)

**TABLA 4**  
**ORGANIZACIÓN SOCIAL (%)**  
**(RESPUESTAS MÚLTIPLES)**

<b>Religiosa</b>	23
<b>Deportiva</b>	21
<b>Cultural</b>	18
<b>Caritativa</b>	10
<b>Profesional</b>	9
<b>Ecologista</b>	12
<b>Sindicato</b>	3
<b>Partido político</b>	4
<b>Otra</b>	1

**FUENTE: ESTUDIO MUNDIAL DE VALORES (2000)**

Los venezolanos creen firmemente en la democracia como el mejor sistema político posible (v. tabla 4), aunque una proporción significativa está insatisfecha con la labor del Gobierno y cree que el país es manejado por un número pequeño de grupos poderosos que sólo velan por sus propios intereses, en lugar de ser gobernado para el beneficio de todos. (Carrasquero, et al 2003).

Al igual que otras facetas de la cultura política venezolana, ese cinismo político –o baja eficacia política– ha sido estable a través de un período relativamente largo: Baloyra y Martz encontraron en 1973 que cuatro de cada cinco venezolanos pensaban que el régimen democrático del país favorecía los intereses de los grupos poderosos (Baloyra y Martz, 1979). La tensión entre el apoyo casi irrestricto al régimen democrático como tal y la dura crítica de su desempeño concreto se expresa en la aprobación mayoritaria de gobiernos de “mano dura” y relativa de “hombres fuertes”, incluso cuando actúan al margen de las reglas del juego democrático (v. cuadro 4): democracia sí, pero que sea ejercida con autoridad y firmeza, como lo demuestra también el “empate” entre los valores de libertad y orden. En este sentido, la opinión pública venezolana ha evolucionado en concordancia con las tendencias observadas en estudios multinacionales (por ejemplo, Pharr y Putnam, 2000), las cuales fueron anticipadas por Citrin cuando recomendó “acordarse de la convicción de John Stuart Mill que una cultura democrática se caracterizaba por un escepticismo vigilante –o cinismo realista– antes que una fe ciega en las motivaciones y capacidades de las autoridades políticas” (Citrin, 1974, cit. en Tarrow, 2000).

La faceta más documentada y medida de la cultura política venezolana es el posicionamiento ideológico, con series de datos longitudinales desde 1973. Se observa que en los últimos cinco lustros del siglo XX los venezolanos se han mudado ideológicamente de la izquierda

hacia el centro, manteniendo siempre una derecha fuerte (v. [tabla 5](#)). (Carrasquero, et al 2003)

**TABLA 5**  
**CINISMO POLÍTICO (%)**

La democracia es la mejor forma de gobierno* (n=1.180)	92
Gobierno favorece intereses poderosos* (n=1.102)	37
Preferencia de un hombre fuerte* (n=1.130)	48
Preferencia por el valor de libertad* (n=1.185)	50
Preferencia por el valor de orden* (n=1.185)	50

**FUENTE: \*ESTUDIO MUNDIAL DE VALORES (2000)**

El análisis del autopoicionamiento ideológico por cohortes confirma una tendencia general de mayor inclinación izquierdista de los jóvenes, que disminuye con la edad. Así observamos que más de un tercio (36 por ciento) de la cohorte que en 1973 tenía 18 a 14 años, se inclinaba a la izquierda; diez años más tarde, esta inclinación había caído a algo más de un cuarto (28 por ciento), para caer a sólo un décimo (11 por ciento) en 2000 (v. [tabla 6](#)). La misma tendencia se observa en todos los grupos etarios estudiados. (Carrasquero, et al 2003)

**TABLA 6**  
**IDEOLOGÍA POLÍTICA (%)**

	1973	1983	1993	2000
<b>Izquierda</b>	28	24	20	13
<b>Centro</b>	30	32	35	48
<b>Derecha</b>	35	44	42	39
<b>Total</b>	100	100	100	100
<b>(n)</b>	(1.103)	(1.243)	(1.457)	(979)

**FUENTES: BALOYRA Y MARTZ (1973); BALOYRA Y TORRES (1983); DATOS (1993); EMV (2000)**

La tendencia centrista del posicionamiento ideológico se refleja también en las posturas de los venezolanos de cara al cambio social.

Los Estudios Mundiales de Valores de 1996 –época de desmoronamiento acelerado del régimen bipartidista– y 2000 –época de transformaciones aceleradas bajo la nueva Constitución de 1999– arrojan datos casi idénticos: mientras que 6 de cada 10 ciudadanos favorecen cambios graduales por medio de reformas, 3 de cada 10 prefieren conservar la sociedad como está y sólo 1 de cada 10 se pronuncia por cambios radicales de corte revolucionario. (Carrasquero, et al 2003)

TABLA 7  
IDEOLOGÍA POLITICA POR COHORTES

Edad	1973			1983			1993			2000		
	I	C	D	I	C	D	I	C	D	I	C	D
<b>18-24</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>35</b>									
<b>25-34</b>	27	34	39	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>40</b>						
<b>35-44</b>	27	27	46	26	30	44	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>42</b>			
<b>45-54</b>	20	28	52	21	41	38	21	40	39	<b>11</b>	<b>47</b>	<b>42</b>
<b>55+</b>	23	29	48	12	35	53	17	27	56	14	41	45

FUENTES: BALOYRA Y MARTZ (1973); BALOYRA Y TORRES (1983); DATOS (1993); EMV (2000)

I=IZQUIERDA, C=CENTRO, D=DERECHA

## 2.9 ¿Cómo Es La Participación Y Movilización Del Venezolano?

La cultura política de los venezolanos, como la de cualquier otro pueblo del planeta, no está representada por una visión única, este es un conocimiento ampliamente difundido que de manera constante y sistemática tiende a ser desechado debido a la conveniencia que

representa para los analistas y científicos políticos la presentación de la mayoría, como una característica aplicable a la totalidad. (Vargas y Reverón, 2007).

Ciertamente en el caso venezolano, como ya lo hemos indicado, existe una cultura política democrática coexistiendo con una cultura política antidemocrática y autoritaria.

Esta condición de diversidad no es única al caso de la cultura política, sino que podemos encontrar evidencias de este imperio de la diversidad, en una variedad de elementos socioculturales y políticos claves para el funcionamiento del sistema político. (Vargas et al, 2007).

La participación del ciudadano en variadas acciones de carácter político puede ser entendida en diversas dimensiones. La dimensión que identifica las acciones legales, permitidas y/o pacíficas, así como acciones ilegales, no permitidas o de fuerza-violentas, es un ejemplo de esta diversidad. Nos referiremos a las primeras acciones como “permitidas-pacíficas” y a las segundas acciones como “prohibidas de fuerza-violencia”. (Vargas et al, 2007).

En primer lugar, encontramos que más venezolanos participan en formas permitidas-pacíficas que en formas prohibidas de fuerza-violencia. En el particular contexto de la sociedad venezolana en el año 2003, tocar cacerolas representa la forma de participación más usada por los venezolanos mayores de dieciocho años; sin embargo se observa que solo un veintisiete por ciento (27%) de estos manifiesta haberlo hecho y cincuenta por ciento (50%) confiesa que nunca lo haría (Tabla 8).

**TABLA 8 PARTICIPACIÓN EN FORMAS POLÍTICAS DE ACCIÓN,  
MOVILIZACIÓN  
(POBLACIÓN MAYOR DE 18 AÑOS)**

		<b>Ordenado (Según lo ha Hecho)</b>	<b>Lo ha hecho</b>	<b>No lo ha hecho pero lo podría hacer</b>	<b>Nunca lo haría</b>	<b>Total</b>
	1	C. Tocar cacerolas	26,9%	22,8%	50,4%	100%
<b>Permitidos pacíficas</b>	2	A. Firmas, solicitudes, cartas, recoger firmas a favor de algo a nivel nacional	24,7%	47,8%	27,5%	100%
	3	H. Asistir a manifestaciones, marchas, paros, caravanas, o huelgas debidamente autorizadas por los organismos competentes	18,5%	26,5%	55,0%	100%
	4	E. Firmar una solicitud o petición al gobierno para	14,7%	58,7%	26,5%	100%

		algo de su comunidad, barrio o urbanización				
	5	B. Identificar vehículos o viviendas con banderas, con fines de protesta política	12,9%	27,5%	59,6%	100%
	6	G. Organizarse en un sindicato, asociación de vecinos, grupo de interés o cualquier otra forma para defender sus derechos.	10,5%	51,3%	38,2%	100%
	7	F. Participar de manera activa en alguna elección sindical, profesional de organización política local o nacional	9,5%	38,1%	52,4%	100%
	8	D. Acudir a medios, llamar a	7,5%	34,3%	58,2%	100%

		programas de opinión, enviar cartas a periódicos con fines de fijar posición política.				
<b>Prohibidas de fuerza-violencia</b>	9	I. Unirse a manifestaciones, marchas, paros, caravanas, o huelgas aunque no tengas los permisos requeridos.	7,4%	15,8%	76,8%	100%
	10	J. Bloquear el trafico	4,3%	10,7%	85,0%	100%
	11	I. Unirse a trancazos, bloqueos, Bolcots.	2,2%	8,4%	89,4%	100%
	12	K. Ocupar o tomar edificios, fábricas u otros locales como forma de protesta impidiendo su funcionamiento.	1,4%	7,5%	91,1	100%
	13	M. Participar en saqueos y	1,2%	4,5%	94,3%	100%

		disturbios.				
	14	N. Salir a enfrentar con la fuerza a aquellos que tienen opiniones diferentes a las que ud. Tiene.	1,2%	8,1%	90,7%	100%

Texto de la pregunta: Le voy a leer algunas acciones políticas que la gente puede hacer y quiero que me diga si usted ha realizado alguna de ellas, no lo ha hecho pero lo podría hacer o nunca lo haría bajo ninguna circunstancia.

Veinticuatro por ciento (24%) de los venezolanos expresa que ha firmado solicitudes, cartas, recogido firmas a favor de algún asunto a escala nacional, mientras que un cuarenta y ocho por ciento (48%) declara que no ha realizado estas acciones señaladas; sin embargo manifiestan que lo podrían hacer. (Vargas et al, 2007).

Al observar las diferencias porcentuales en lo que respecta a las opciones “*lo ha hecho, no lo ha hecho pero lo podría hacer y nunca lo haría*”, para cada una de las opciones presentadas, encontramos pequeños detalles que nos permiten visualizar diferentes valoraciones de cada una de estas formas. Las opciones “*tocar cacerolas y asistir a manifestaciones, marchas, paros, caravanas, o huelgas debidamente autorizadas por los organismos competentes*”, están entre las formas de participación que un mayor porcentaje de la población declara haberlo *hecho*. Sin embargo, debemos destacar que entre las opciones permitidas-pacíficas un mayor porcentaje de la población declara que *nunca lo haría*. (Vargas et al, 2007).

En segundo lugar, debemos destacar que menos venezolanos declaran haber participado en las formas violentas de participación (Tabla 9). A pesar de que son menos quienes afirman no participar en las formas violentas, no debemos desconocer el potencial que estas opciones representan. Un posible escenario lo esbozamos al sumar el grupo que declara que *lo han hecho* más aquellos que *no lo han hecho pero lo podrían hacer*. En este caso encontramos porcentajes elevados de ciudadanos dispuestos a llegar a estos niveles en los cuales la gobernabilidad y la legitimidad del sistema democrático se ven amenazada.

**TABLA 9 DISPOSICIÓN A PARTICIPAR EN FORMAS DE ACCIÓN,  
MOVILIZACIÓN CON FUERZA-VIOLENCIA.**

		A	B	A+B	C	A+B+C
	Ordenado según "Lo ha hecho"	Lo ha hecho	No lo ha hecho pero lo podría hacer	Lo ha hecho + no lo ha hecho pero lo podría hacer	Nunca lo haría	Total
<b>Prohibidas de fuerza- violencia</b>	I. Unirse a manifestaciones marchas, paros, caravanas, o huelgas aunque no tengan los permisos requeridos	7,4%	15,8%	23,2%	76,8%	100%

	J. Bloquear l trafico	4,3%	10,7%	15,0%	85,0%	100%
	I. Unirse a trancazos, bloqueos, bolcots	2,2%	8,4%	10,6%	89,4%	100%
	N. Salir a entrenar con la fuerza a aquellos que tienen opiniones diferentes a las que u. tiene.	1,2%	8,1%	9,3%	90,7%	100%
	K. Ocupar o tomar edificios, fábricas u otros locales, como forma de protesta impidiendo su funcionamiento.	1,4%	7,5%	8,9%	91,1%	100%
	M. Participar en saqueos y disturbios.	1,2%	4,6%	5,8%	94,3%	100%

Texto de la pregunta: Le voy a leer algunas acciones políticas que la gente puede hacer y quiero que me diga si ¿usted ha realizado alguna de ellas, no lo ha hecho pero lo podría hacer o nunca lo haría bajo ninguna circunstancia?

Respecto a aquellas formas de participación donde queda registrado públicamente el compromiso del ciudadano, es decir, aquellas en las cuales es posible identificar a la persona que apoya una determinada política, encontramos, como se observa en la Tabla 10, que un porcentaje considerable de los ciudadanos venezolanos mayores de dieciocho años se encuentra en una situación vacilante respecto a participar o no. Esto conduce a inferir que hay temor a hacerlo. Esta situación se evidencia cuando ordenamos las formas de participación según los porcentajes en el grupo *no lo han hecho, pero lo podría hacer*.

**TABLA 10 DISPOSICIÓN A PARTICIPAR EN FORMAS DE ACCIÓN POLÍTICA QUE REQUIEREN COMPROMISO.**

	A	B	D	A+B+ D	B/A
Ordenado según "No lo ha hecho pero lo podría hacer"	Lo ha hecho	No lo ha hecho pero lo podría hacer	Nunca lo haría	Total	No lo ha hecho pero lo podría hacer / lo ha hecho
E. Firmar una solicitud o petición al gobierno para algo de su comunidad, barrio o urbanización	14,7%	58,7%	26,5%	100%	4,0%
G. Organizarse en un sindicato, asociación de vecinos, grupo de interés o cualquier otra forma para defender sus derechos.	10,5%	51,3%	38,2%	100%	4,9
F. Participar de manera activa en	9,5%	38,1%	52,4%	100%	4,0

	alguna elección sindical profesional, de organización política local o nacional.					
	D. Acudir a medios, llamar a programas de opinión, enviar cartas a periódicos con fines de fijar posición política.	7,5%	34,3%	58,2%	100%	4,6
	A. Firmar solicitudes, cartas, recoger firmas a favor de algo a nivel nacional.	24,7%	47,8%	27,5%	100%	1,9
	B. Identificar vehículos o viviendas con banderas con fines de protesta política.	12,9%	27,5%	59,6%	100%	2,1
	I. Unirse a manifestaciones, marchas, paros, caravanas, o huelgas aunque no tengan los permisos requeridos.	7,4%	15,8%	76,8%	100%	2,1
	H. Asistir a manifestaciones, marchas, paros, caravanas, o huelgas debidamente autorizadas por los organismos competentes.	18,5%	26,5%	55,0%	100%	1,4
	N. Salir a enfrentar con la fuerza a aquellos que tienen opiniones diferentes a las que ud. Tiene.	1,2%	8,1%	90,7%	100%	6,8
<b>0</b>	J. Bloquear el tráfico.	4,3%	10,7%	86,0%	100%	2,5
<b>1</b>	L. Unirse a trancazos, bloqueos, bolcots.	2,2%	8,4%	89,4%	100%	3,8
<b>2</b>	K. Ocupar o tomar edificios, fabricas u otros locales como	1,4%	7,5%	91,1%	100%	5,4

	forma de protesta impidiendo si funcionamiento.					
<b>3</b>	M. Participar en saqueos y disturbios.	1,2%	4,6%	94,3%	100%	3,8
<b>4</b>	C. Tocar cacerolas.	26,9%	22,8%	50,4%	100%	0,8

Texto de la pregunta: Le voy a leer algunas acciones políticas que la gente puede hacer y quiero que me diga si ¿usted ha realizado alguna de ellas, no lo ha hecho pero lo podría hacer o nunca lo haría bajo ninguna circunstancia?

Al calcular la razón, entre aquellas personas que no han participado pero que lo podrían hacer, con respecto a aquellos que sí han participado, encontramos que las primeras cuatro formas que los ciudadanos estarían dispuestos a realizar, (a. firmar una solicitud o petición al gobierno, para algo de su comunidad, barrio ó urbanización (58.7%); b. organizarse en un sindicato, asociación de vecinos, grupo de interés o cualquier otra forma, para defender sus derechos (51.3%); c. participar de manera activa en alguna elección sindical, profesional, de organización política local o nacional (38.1%) y d. acudir a medios de comunicación, llamar a programas de opinión, enviar cartas a periódicos, con fines de fijar posición política (34.3%) poseen diferencias importantes. (Vargas et al, 2007).

Requerimos de una lectura que nos permita identificar la participación – movilización, agrupados en las formas “permitidas-pacíficas” y “prohibidas de fuerza-violencia”, pero tomando en consideración el hecho de que un individuo podría participar en cada uno de estos grupos, de manera simultánea en ambos grupos o en ninguno de ellos y en especial consideración al papel que juega la variable educación.

En principio, como se observa en la Tabla 11, encontramos que comparativamente a medida que incrementa el nivel de instrucción de los venezolanos aumenta también su nivel de participación política en las formas que hemos denominado permitidas-pacíficas este grupo representa aproximadamente el cuarenta y uno por ciento (40,60%) de los venezolanos mayores de 18 años. (Vargas et al, 2007).

**TABLA 11 LA PARTICIPACIÓN PACÍFICA O CON FUERZA-VIOLENCIA (1)  
NIVEL DE INSTRUCCIÓN.  
(POBLACIÓN MAYOR DE 18 AÑOS)**

	<b>Sin estudios</b>	<b>Básico</b>	<b>Bachillera to y técnica</b>	<b>Superior y Postgrado</b>	<b>Total</b>
<b>Permitidas – Pacíficas y prohibidas de fuerza- violencia</b>	1	44	59	31	135
	7%	32,6%	43,7%	23,0%	100,0%
	2,0%	7,4%	11,5%	15,7%	9,8%
	1%	3,2%	4,3%	2,2%	9,8%
<b>Sólo permitidas-pacíficas</b>	18	239	207	96	560
	32%	42,7%	37,0%	17,1%	100,0%
	36,0%	38,6%	40,4%	48,5%	40,6%
	1,3%	17,3%	15,0%	7,0%	40,6%
<b>Nl. Permitidas-pacíficas Nl. Prohibidas de fuerza- violencia</b>	31	336	246	71	684
	4,5%	49,1%	36,0%	10,4%	100,0%
	62,0%	54,3%	48,0%	35,9%	49,6%
	2,2%	24,4%	17,8%	5,1%	49,6%
<b>Total</b>	50	619	512	198	1379
	3,6%	44,9%	37,1%	14,4%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	3,6%	44,9%	37,1%	14,4%	100,0%

Texto de la pregunta: Le voy a leer algunas acciones políticas que la gente puede hacer y quiero que me diga si ¿usted ha realizado alguna de

ellas, no lo ha hecho pero lo podría hacer o nunca lo haría bajo ninguna circunstancia?, Posteriormente se establecieron las formas que se consideran pacíficas y las características como fuerza-violencia para luego determinar la forma de participación de los entrevistados según esas categorías.

(1) Para la elaboración de esta tabla se eliminó la categoría “Solo fuerza-violencia” dado el bajo número de casos de esta categoría (3 casos).

En segundo lugar, encontramos que más del cuarenta y nueve por ciento (49.60%) de los venezolanos mayores de dieciocho años no participa en formas permitidas-pacíficas ni tampoco en acciones prohibidas de fuerza-violencia. En otras palabras, no participa. Sesenta y dos por ciento (62%) de aquellos ciudadanos sin estudios, declararon no participar en ninguna de las formas. En tal sentido, los niveles de no-participación son mayores a medida que disminuye el nivel de instrucción de los venezolanos.

Se infiere que mientras más altos los niveles de educación, mayor seguridad siente el ciudadano para participar; dado que en alguna medida conoce o sabe que el sistema democrático le ofrece esta herramienta para el logro de ciertos objetivos o por lo menos para hacer conocer sus problemas y necesidades a las autoridades, tal como lo establecen sus derechos en los textos legales. (Vargas et al, 2007).

Las personas que participan tanto en formas permitidas-pacíficas, así como en formas prohibidas de fuerza-violencia, representan aproximadamente el diez por ciento (9.8%) de los venezolanos mayores de dieciocho años y comparativamente, a medida que incrementa el nivel de instrucción aumenta también el nivel de participación política de este

grupo. Estas relaciones fueron encontradas dentro de una moderada relación (Gamma= .207) altamente significativa ( $X^2= 34.39$ ;  $p= .000$ ).

Así, se observa muy claramente que a medida que aumentan los niveles de educación en la población venezolana se incrementan sus niveles de participación en actividades convenientes desde el punto de vista de la gobernabilidad democrática. Con el incremento de los niveles educativos de la población se observa una tendencia a la disminución de los niveles de “apatía” en la participación política. Tal hallazgo nos conduce a la reflexión apuntada ya por N. Cunill en 1991, donde señala la necesidad de advertir que con la participación ciudadana se puede correr el riesgo de que se reflejen o se tomen en cuenta unos determinados intereses, los cuales serán propios de las necesidades de aquellos grupos o sectores que participan más. Como ya hemos observado esta situación la encontramos para el caso Venezuela; participan más aquellos sectores que han logrado los más altos niveles educativos y/o que conocen las vías o alternativas para hacerlo, mientras que los sectores más necesitados y/o vulnerables de la sociedad no lo hacen o tienen mayores dificultades para hacerlo; o quizás tienen problemas mucho más urgentes que resolver, como de salud, empleo o alimentación, antes que asuntos de orden político.

En Inglaterra por ejemplo Docherty, Goodland y Paddison (2001), encontraron que entre los factores que predisponen a la gente para la participación política están los altos niveles educacionales logrados y la militancia en partidos políticos. Para el caso venezolano hemos encontrado que mientras mas altos los niveles de instrucción logrados y mejores las condiciones socioeconómicas de la población, las personas tienden a participar relativamente más (Vargas y Reverón, 2007).

Debemos agregar que para el caso de América Latina, del cual Venezuela parece no diferir mucho, Nickson (1998) ha encontrado que la participación ciudadana en el gobierno local se caracteriza por su falta de continuidad, la movilización se construye alrededor de demandas específicas y una vez que éstas se logran la participación tiende a disminuir. Esto es así porque el ciudadano común no se percibe, ni se siente a sí mismo como un actor que tiene capacidad para incidir en las decisiones que toman las autoridades.

En este sentido M. Pulido (2000) puntualiza que la ciudadanía es un proceso que empieza con la educación formal y que se aprende a ser ciudadano y a ejercer la ciudadanía por la apropiación de valores tales como: convivencia cívica, libertad, igualdad, solidaridad, respeto activo y diálogo como disposición a resolver los problemas. En tal sentido, consideramos que un Estado verdaderamente democrático juega papel principal en la institucionalización de tales valores, adecuándolos a los momentos históricos y reforzándolos día a día en cada uno de los niveles educativos. Asimismo poniéndolos en práctica para que el ciudadano sienta y se perciba como parte fundamental dentro del sistema democrático. (Vargas et al, 2007).

## **2.10. Bases Legales.**

Diversas Leyes de Venezuela, en el enfoque de la problemática planteada.

En Venezuela existen leyes que regulan la participación ciudadana, las cuales garantizan los deberes y derechos de cada uno de los ciudadanos. Estas leyes son:

- a. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
- b. CONSTITUCION DEL ESTADO ANZOATEGUI
- c. LEY DE LOS CONSEJO LOCALES DE PLANIFICACION PÚBLICA
- d. LEY ORGANICA DE PLANIFICACION PÚBLICA
- e. LEY ORGÁNICA DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL

Según el orden que engloban las leyes dentro del sistema legal, podríamos enmarcar la posición de cada ley y así verificar su jerarquía según la teoría de Kelsen la cual partiendo de una pirámide ordena las leyes para un mejor desempeño de su rango.

A continuación se muestra en la siguiente figura el orden en la pirámide de las leyes que estudiaremos en el desarrollo de nuestra investigación.

**PIRAMIDE DE KELSEN**



### **2.10.1. Constitución De La República Bolivariana De Venezuela (1999).**

Según la enciclopedia Wikipedia libre, La constitución es la ley por excelencia, la ley fundamental de las otras leyes. Es decir es de fundamento de toda organización legal: es el punto de referencia que sustenta la validez de todas las normas que rigen las actividades de particulares y organismos oficiales en la colectividad en la cual rige.

La constitución de la República Bolivariana de Venezuela de fecha 1.999, documento que consagra todos los deberes y derechos de los ciudadanos integrantes del país, contemplan los siguientes artículos referentes al tema en estudio.

**Artículo 5. °** La soberanía reside intransferiblemente en el pueblo, quien la ejerce directamente en la forma prevista en esta Constitución y en la ley, e indirectamente, mediante el sufragio, por los órganos que ejercen el Poder Público.

Los órganos del Estado emanan de la soberanía popular y a ella están sometidos.

**Artículo 6. °** El gobierno de la República Bolivariana de Venezuela y de las entidades políticas que la componen es y será siempre democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables.

**Artículo 62. °** Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas.

La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica.

**Artículo 70.** ° Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocación del mandato, las iniciativas legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico: las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad.

La ley establecerá las condiciones para el efectivo funcionamiento de los medios de participación previstos en este artículo.

**Artículo 132.** ° Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.

**Artículo 168.** ° Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley. La autonomía municipal comprende:

1. La elección de sus autoridades.
2. La gestión de las materias de su competencia.
3. La creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

Las actuaciones del Municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y al control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la ley.

Los actos de los Municipios no podrán ser impugnados sino ante los tribunales competentes, de conformidad con esta Constitución y con la ley.

**Artículo 173.** ° El Municipio podrá crear parroquias conforme a las condiciones que determine la ley. La legislación que se dicte para desarrollar los principios constitucionales sobre régimen municipal establecerá los supuestos y condiciones para la creación de otras entidades locales dentro del territorio municipal, así como los recursos de que dispondrán, concatenados a las funciones que se les asignen, incluso su participación en los ingresos propios del Municipio. Su creación atenderá a la iniciativa vecinal o comunitaria, con el objeto de promover la desconcentración de la administración del Municipio, la participación ciudadana y la mejor prestación de los servicios públicos. En ningún caso las parroquias serán asumidas como divisiones exhaustivas o imperativas del territorio del Municipio.

**Artículo 178.** ° Son de la competencia del Municipio el gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asignen esta Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la

vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social, de conformidad con la delegación prevista en la ley que rige la materia, la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguientes áreas:

1. Ordenación territorial y urbanística; patrimonio histórico; vivienda de interés social; turismo local; parques y jardines, plazas, balnearios y otros sitios de recreación; arquitectura civil, nomenclatura y ornato público.

2. Vialidad urbana; circulación y ordenación del tránsito de vehículos y personas en las vías municipales; servicios de transporte público urbano de pasajeros y pasajeras.

3. Espectáculos públicos y publicidad comercial, en cuanto concierne a los intereses y fines específicos municipales.

4. Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental; aseo urbano y domiciliario, comprendidos los servicios de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos y protección civil.

5. Salubridad y atención primaria en salud, servicios de protección a la primera y segunda infancia, a la adolescencia y a la tercera edad; educación preescolar, servicios de integración familiar de la persona con discapacidad al desarrollo comunitario, actividades e instalaciones culturales y deportivas; servicios de prevención y protección, vigilancia y control de los bienes y las actividades relativas a las materias de la competencia municipal.

6. Servicio de agua potable, electricidad y gas doméstico; alcantarillado, canalización y disposición de aguas servidas; cementerios y servicios funerarios.

7. Justicia de paz, prevención y protección vecinal y servicios de policía municipal, conforme a la legislación nacional aplicable.

8. Las demás que le atribuyan esta Constitución y la ley.

Las actuaciones que corresponden al Municipio en la materia de su competencia no menoscaban las competencias nacionales o estatales que se definan en la ley conforme a esta Constitución.

**Artículo 182.** ° Se crea el Consejo Local de Planificación Pública, presidido por el Alcalde o Alcaldesa e integrado por los concejales y concejalas, los Presidentes o Presidentas de las juntas parroquiales y representantes de organizaciones vecinales y otras de la sociedad organizada, de conformidad con las disposiciones que establezca la ley.

**Artículo 184.** ° La ley creará mecanismos abiertos y flexibles para que los Estados y los Municipios descentralicen y transfieran a las comunidades y grupos vecinales organizados los servicios que éstos gestionen previa demostración de su capacidad para prestarlos, promoviendo:

1. La transferencia de servicios en materia de salud, educación, vivienda, deporte, cultura, programas sociales, ambiente, mantenimiento de áreas industriales, mantenimiento y conservación de áreas urbanas, prevención y protección vecinal, construcción de obras y prestación de servicios públicos. A tal efecto, podrán establecer convenios cuyos

contenidos estarán orientados por los principios de interdependencia, coordinación, cooperación y corresponsabilidad.

2. La participación de las comunidades y de ciudadanos o ciudadanas, a través de las asociaciones vecinales y organizaciones no gubernamentales, en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades estatales y municipales encargadas de la elaboración de los respectivos planes de inversión, así como en la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción.

3. La participación en los procesos económicos estimulando las expresiones de la economía social, tales como cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas.

4. La participación de los trabajadores o trabajadoras y comunidades en la gestión de las empresas públicas mediante mecanismos autogestionarios y cogestionarios.

5. La creación de organizaciones, cooperativas y empresas comunales de servicios, como fuentes generadoras de empleo y de bienestar social, propendiendo a su permanencia mediante el diseño de políticas en las cuales aquellas tengan participación.

6. La creación de nuevos sujetos de descentralización a nivel de las parroquias, las comunidades, los barrios y las vecindades a los fines de garantizar el principio de la corresponsabilidad en la gestión pública de los gobiernos locales y estatales y desarrollar procesos autogestionarios y cogestionarios en la administración y control de los servicios públicos estatales y municipales.

7. La participación de las comunidades en actividades de acercamiento a los establecimientos penales y de vinculación de éstos con la población.

En conclusión se puede decir lo siguiente:

- a) Establece que Venezuela es un país democrático, electivo y descentralizado.
- b) Reconoce el derecho a participar libremente en asuntos públicos.
- c) La ley creará mecanismos abiertos y flexibles para que los estados y los municipios descentralicen y transfieran a las comunidades y grupos vecinales organizados.

#### **2.10.2. Constitución Del Estado Anzoátegui.**

**Artículo 28.** El Estado reconoce los derechos políticos y de participación ciudadana relacionados con la elección a cargos públicos, referendo, consulta popular, iniciativa legislativa, cabildo abierto, asamblea de ciudadanos, y participación en la planificación y coordinación de políticas públicas, y demás derechos consagrados en la Constitución de la República, esta Constitución y la ley.

**Artículo 29.** El Estado garantizará el derecho de participación ciudadana en los procesos de autogestión y cogestión, y el fomento de los modelos organizativos, cooperativos y otras formas de asociación comunitaria, atendiendo a las políticas nacionales, regionales y locales en dichas materias.

**Artículo 30.** Los pueblos indígenas del Estado tienen derecho a la participación política en los términos y formas que lo consagra la Constitución de la República de esta Constitución y la ley. El Estado reconocerá las formas organizativas y de participación autóctona y tradicional de dichos pueblos.

**Artículo 170.** El Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas es el órgano del Poder Público Estatal para la planificación concertada, la participación y cooperación entre actores institucionales, de la comunidad organizada, y de las comunidades y pueblos indígenas en el ámbito intraterritorial a los fines de alcanzar el desarrollo armónico, equilibrado y sustentable del Estado. Su organización y funcionamiento, así como las relaciones con el Poder Público serán establecidos por ley.

En conclusión se puede decir que en el estado Anzoátegui existe una constitución propia del estado que se fundamenta en la constitución nacional, en las cuales se refiere a los deberes y derechos de los ciudadanos anzoatiguenses tales como la elección de cargos públicos, referendos, cabildo abierto, entre otros.

### **2.10.3. Ley De Los Consejos Locales De Planificación Pública.**

**Artículo 8°.** El Consejo Local de Planificación Pública promoverá la Red de consejos parroquiales y comunales en cada uno de los espacios de la sociedad civil que, en general, respondan a la naturaleza propia del municipio cuya función será convertirse en el centro principal de la participación y protagonismo del pueblo en la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas, así como viabilizar ideas y propuestas para que la comunidad organizada las presente ante el Consejo Local de Planificación Pública. Una vez aprobadas sus

propuestas y convertidas en proyectos, los miembros de los consejos parroquiales y comunales podrán realizar el seguimiento, control y evaluación respectivo.

Los miembros de los consejos parroquiales y comunales tendrán carácter ad-honorem.

**Artículo 11°.** Todo proyecto presentado al Consejo Local de Planificación Pública deberá ser aprobado previamente por la comunidad respectiva, reunida en asamblea, a fin de garantizar el cumplimiento del artículo 62 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que consagra el principio de la participación y el protagonismo. El orden de prioridad de los proyectos lo determinará la comunidad constituida en asamblea de acuerdo con sus necesidades, salvo los casos de emergencia debidamente comprobada.

**Artículo 16°.** Los Consejos Locales de Planificación Pública deberán reunirse ordinariamente por lo menos una vez, trimestralmente, sin menoscabo de las reuniones extraordinarias que ameriten realizar, de acuerdo con las necesidades del municipio.

En resumen se expresa lo siguiente la LOPP:

- a) Establece disposiciones para la organización, funcionamiento y atribuciones de los consejos locales de planificación pública.
- b) Concreta mecanismos para la participación de la comunidad y estipula las condiciones y requisitos que esta debe cumplir.

- c) Contempla la creación de una sala técnica dependiente de la alcaldía, a través de la cual se busca asegurar la disposición de toda la información necesaria para llevar a cabo, el proceso de planificación y control de gestión.
- d) Contempla una red de consejos parroquiales y comunales en cada localidad como una forma de canalizar la participación.

#### **2.10.4. Ley Orgánica De Planificación Pública.**

**Artículo 25.** Corresponde a cada Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas, asegurar la coordinación y participación social en la elaboración y seguimiento del Plan Estatal de Desarrollo, así como de los programas y acciones que se ejecuten en el estado, y garantizar que los planes estatales de desarrollo estén debidamente articulados con los planes nacionales y regionales correspondientes.

**Artículo 58.** Se entiende por participación social, el derecho que tienen los sectores sociales de estar debidamente informados, de elaborar propuestas, de identificar prioridades y de recomendar formas de participación que incidan en la construcción, viabilidad y perfectibilidad de la planificación

**Artículo 59.** Sin perjuicio de lo dispuesto en la Constitución y en la ley respectiva, los órganos y entes de la Administración Pública promoverán la participación ciudadana en la planificación.

A tales fines, las personas podrán, directamente o a través de las comunidades organizadas o las organizaciones públicas no estatales

legalmente constituidas, presentar propuestas y formular opiniones sobre la planificación de los órganos y entes de la Administración Pública.

En conclusión:

- a) Define la planificación como tecnología del estado y la sociedad para intervenir y transformar situaciones, en sintonía con los principios contenidos en la constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- b) Advierte sobre el derecho de los ciudadanos de disponer de información y tomar parte de la planificación, a partir de la presentación de propuestas y opiniones.
- c) Promueve la participación a través de los consejos comunales y parroquiales en los cuales el consejo local del estado realizará un seguimiento, control y evaluación de los proyectos.

#### **2.10.5. Ley Orgánica Del Poder Público Municipal.**

**Artículo 2.** El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República Bolivariana de Venezuela, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución y la ley. Sus actuaciones incorporarán la participación ciudadana, de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados.

**Artículo 7.** El Municipio y las demás entidades locales conforman espacios primarios para la participación ciudadana en la planificación, diseño, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Los órganos del Municipio y demás entes locales, deberán crear los mecanismos para garantizar la participación de las comunidades y grupos sociales organizados en su ejercicio de acuerdo a la ley.

**Artículo 29.** Las parroquias y las otras entidades locales dentro del territorio municipal son demarcaciones, creadas con el objeto de desconcentrar la gestión municipal, promover la participación ciudadana y una mejor prestación de los servicios públicos municipales.

**Artículo 234.** La participación protagónica del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública municipal es el medio necesario para garantizar su completo desarrollo tanto individual como colectivo, dentro del Municipio. Las autoridades municipales deberán promover y garantizar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la gestión pública y facilitar las formas, medios y procedimientos para que los derechos de participación se materialicen de manera efectiva, suficiente y oportuna.

**Artículo 235.** Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a obtener información general y específica sobre las políticas, planes, decisiones, actuaciones, presupuesto, proyectos y cualesquiera otras del ámbito de la actividad pública municipal. Asimismo, podrán acceder a archivos y registros administrativos, en los términos de la legislación nacional aplicable. Igualmente, tienen derecho a formular peticiones y propuestas; y a recibir oportuna y adecuada respuesta; a la asistencia y apoyo de las autoridades municipales en sus actividades para la capacitación, formación y educación a los fines del desarrollo y

consolidación de la cultura de participación democrática y protagónica en los asuntos públicos, sin más limitaciones que las dictadas por el interés público y la salvaguarda del patrimonio público.

**Artículo 236.** A los efectos de la presente Ley, los derechos de participación en la gestión local se ejercen mediante las actuaciones de los ciudadanos y ciudadanas, así como de las distintas expresiones de la sociedad organizada, de la manera siguiente:

1. En información del programa de gobierno del Alcalde o Alcaldesa, del plan municipal de desarrollo, de los mecanismos para la elaboración y discusión de las ordenanzas, y en especial la del presupuesto local así como de su ejecución; de la aprobación y ejecución de obras y servicios, de los contenidos del informe de gestión y de la rendición de cuentas en términos comprensibles a los ciudadanos.

2. En presentación de propuestas en asuntos de interés para la comunidad, a cuyo efecto el gobierno municipal establecerá mecanismos suficientes y oportunos.

3. En toma de decisiones, a cuyo efecto las autoridades municipales generarán mecanismos de negociación, espacios de información suficiente y necesaria, instancias de evaluación y demás elementos técnicos pertinentes.

**Artículo 237.** El Municipio está en la obligación de crear y mantener programas de formación ciudadana dirigidas a fortalecer las capacidades de los integrantes de las comunidades e incorporar a los ciudadanos y ciudadanas y a otras organizaciones de la sociedad que manifiesten su deseo de participar en dichos programas.

**Artículo 238.** Los medios de participación serán establecidos de acuerdo a la realidad y condiciones de cada Municipio y se expresarán en los instrumentos jurídicos correspondientes para señalar los requisitos, procedimientos, períodos, condiciones y demás elementos que se requieran para hacer efectivo su cumplimiento en el Municipio de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y otras normas.

**Artículo 239.** Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a requerir y utilizar los servicios públicos locales y a participar en la formación de los planes y proyectos para su dotación, ejecución, gestión y evaluación.

Igualmente, de forma organizada, tienen derecho a la gestión de los servicios públicos conforme a la legislación vigente.

Asimismo, están obligados a contribuir al mantenimiento, preservación y mejora de la calidad de los mismos y a coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley.

**Artículo 242.** Los medios de participación ciudadana son aquellos a través de los cuales los ciudadanos y ciudadanas disponen, en forma individual o colectiva, para expresar su aprobación, rechazo, observaciones, propuestas, iniciativas, quejas, denuncias y, en general, para expresar su voluntad respecto a asuntos de interés colectivo. Los medios de participación son, entre otros, los siguientes:

1. Consejos Locales de Planificación Pública
2. Consejos Comunales y Parroquiales

3. Cabildos abiertos
4. Asambleas ciudadanas
5. Consultas públicas
6. Iniciativa popular
7. Presupuesto participativo
8. Control social
9. Referéndum
10. Iniciativa legislativa
11. Medios de Comunicación Social
12. Atención ciudadana

El enunciado de estos medios específicos no excluye el reconocimiento y desarrollo de otras formas de participación en la vida política, económica, social y cultural del Municipio.

**Artículo 258.** Los ciudadanos y ciudadanas de la parroquia tienen el derecho y el deber de:

1. Participar con la junta parroquial en la gestión y fiscalización del mantenimiento y conservación de las plazas, parques, vías públicas y aceras, instalaciones deportivas y recreacionales,

asistenciales y cualesquiera otras instalaciones municipales ubicadas en la jurisdicción de la parroquia.

2. Acompañar a la junta parroquial en la promoción y gestión ante las direcciones de la alcaldía, de todo tipo de actividades culturales, recreacionales, deportivas, turísticas, de saneamiento y limpieza ambiental
3. Participar con las juntas parroquiales en la promoción y en la fiscalización de la ejecución de obras y servicios públicos municipales en sus respectivas jurisdicciones, y solicitar toda la información sobre las obras públicas para proponer reformas y mejoras en la ejecución de dichas obras.
4. Informar a las juntas parroquiales las deficiencias en la prestación de los servicios públicos para la gestión de reclamos ante las autoridades municipales de su jurisdicción.
5. Pedir toda la información necesaria para la organización y formación de las asociaciones vecinales y otras organizaciones comunitarias.

En resumen la LOPPM establece:

- a) El municipio conforma espacios primarios para la participación ciudadana, además de crear mecanismos para garantizar la participación de las comunidades.

- b) Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a obtener información general y específica sobre las políticas, planes, decisiones, actuaciones, entre otros.
  
- c) Los ciudadanos están obligados a contribuir al mantenimiento, preservación y mejora de la calidad de los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley.

## **2.11. Bases Conceptuales.**

### **2.11.1. Desarrollo Local.**

El Banco Mundial, por ejemplo, define al desarrollo local como un fenómeno “relacionado con personas trabajando juntas para alcanzar un crecimiento económico sustentable que traiga beneficios económicos y mejoras en calidad de vida para todas en la comunidad. La ‘comunidad’ se define aquí como una ciudad, pueblo, área metropolitana o región sub-nacional.”

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sugiere que el desarrollo local puede ser visto “como un proceso por medio del cual un cierto número de instituciones y/o personas locales se movilizan en una localidad determinada con el fin de crear, reforzar y estabilizar actividades utilizando de la mejor manera posible los recursos del territorio.”

### **2.11.2 La Participación Ciudadana.**

La participación ciudadana se presenta constitucionalmente como la expresión de un derecho humano de naturaleza política cuyo ejercicio se concreta por diferentes medios, cumpliendo un deber individual o estableciendo un principio organizativo de la Administración Pública. También, como un proceso sociopolítico que en el ámbito municipal se relaciona con los procesos de planificación y descentralización, según la CRBV.

### **2.11.3. Junta De Vecinos.**

Son las organizaciones comunitarias de carácter territorial representativas de las personas que residen en una misma unidad vecinal y cuyo objeto es promover el desarrollo de la comunidad, defender los intereses y velar por los derechos de los vecinos y colaborar con las autoridades del Estado y de las Municipalidades. (FLORES, 2000)

### **2.11.4. Consejos Comunales.**

Los consejos comunales en el marco constitucional de la democracia participativa y protagónica, son instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social. (ART. 2 LCC)

## **CAPITULO III.**

### **MARCO METODOLOGICO.**

#### **3.1. Tipo De Investigación.**

La investigación planteada en el presente trabajo es de tipo descriptiva. Diversos autores definen la investigación descriptiva de la siguiente manera: Sellriz (1980).

“Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

Arias (2006) expresa: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuos o grupos, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

La presente investigación es de tipo descriptivo ya que se identificó las relaciones que existen entre dos o más variables en el sector del municipio Juan Antonio Sotillo, analizando la participación ciudadana en el periodo 1990-2000.

#### **3.2. Diseño De La Investigación.**

En referencia al diseño de la investigación Arias (2006) manifiesta: “Es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: de campo y documental, tomando como fuente esencial de

información, lo contenido en libros, prensa, Internet; etc. que permitiera el estudio, clasificación, selección y análisis de informaciones relevantes;

### **3.3. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.**

Arias (1999) define las técnicas e instrumentos de recolección de datos de la siguiente manera:

#### **3.3.1. Técnica.**

Es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.

#### **3.3.2. Instrumento de recolección de datos.**

Es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

#### **3.3.3. Entrevista.**

En referencia al cuestionario o guión de entrevista Márquez (1996), citado por Arias (1999), plantea: “El guión de entrevista es una técnica de recolección de información a partir de un formato previamente elaborado, el cual deberá ser respondido en forma escrita por el informante”.

En la investigación se realizaron “entrevistas” en la alcaldía del municipio Juan Antonio Sotillo como lo fue a la Directora de turismo e información y en el consejo local de planificación pública la cual fue a la secretaria Alejandra Díaz para recolectar información así como también a la secretaria del Instituto nacional de estadística del estado Anzoátegui en

la cual se recolectaron las variables de estudio como: Población total, población según vivienda, población según fuerza de trabajo entre otros.

### **3.5. Procesamiento De Información.**

Los datos recopilados en las entrevistas y en los diferentes instrumentos se procesarán, básicamente, con la distribución de frecuencia de la estadística descriptiva a través del programa de SPSS.

## **CAPITULO IV.**

### **CONTEXTO CUANTITATIVO.**

#### **4.1. Análisis De Resultados Y Técnica Para El Análisis De La Información**

##### **4.1.1. Población Total Del Municipio Juan Antonio Sotillo.**

<b>POBLACION TOTAL</b>	
<b>1990</b>	161742
<b>1991</b>	164800
<b>1992</b>	167858
<b>1993</b>	170915
<b>1994</b>	173973
<b>1995</b>	177031
<b>1996</b>	180089
<b>1997</b>	183146
<b>1998</b>	186204
<b>1999</b>	189262
<b>2000</b>	192320

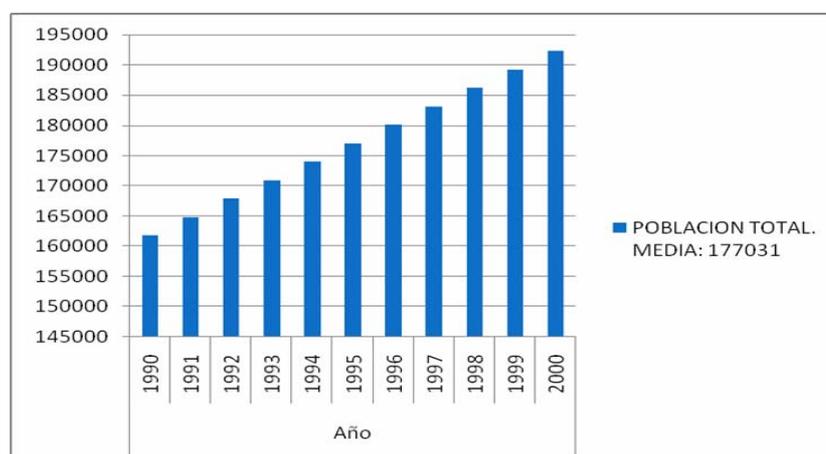
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Tabla 12 Estadísticos Descriptivos De La Población TOTAL

	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>Año</b>	1990	2000	1995,00	3,317
<b>Población Total</b>	161742	192320	177030,91	10141,455

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL PROGRAMA SPSS 11.5  
PARA WINDOWS**

Gráfico N°1 Población Total Del Municipio Juan Antonio Sotillo



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990. INSTITUTO  
NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Partiendo de los resultados arrojados en el gráfico 1 en la cual la media es de 177.031 habitantes, se puede observar claramente que su tendencia ha sido ascendente desde el año 1990 al 2000.

El aumento de dicha población la cual conforma una importante conurbación, se corresponde con las actividades portuarias, administrativas, turísticas, comerciales y petroleras que allí se realiza.

**4.1.2. Sexo De La Población Del Municipio Juan Antonio Sotillo.**

<b>SEXO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>
<b>1990</b>	81859	79883
<b>1991</b>	83434	81366
<b>1992</b>	85009	82849
<b>1993</b>	86584	84331
<b>1994</b>	88159	85814
<b>1995</b>	89734	87297
<b>1996</b>	91309	88780
<b>1997</b>	92884	90262
<b>1998</b>	94459	91745
<b>1999</b>	96034	93228
<b>2000</b>	97609	94711

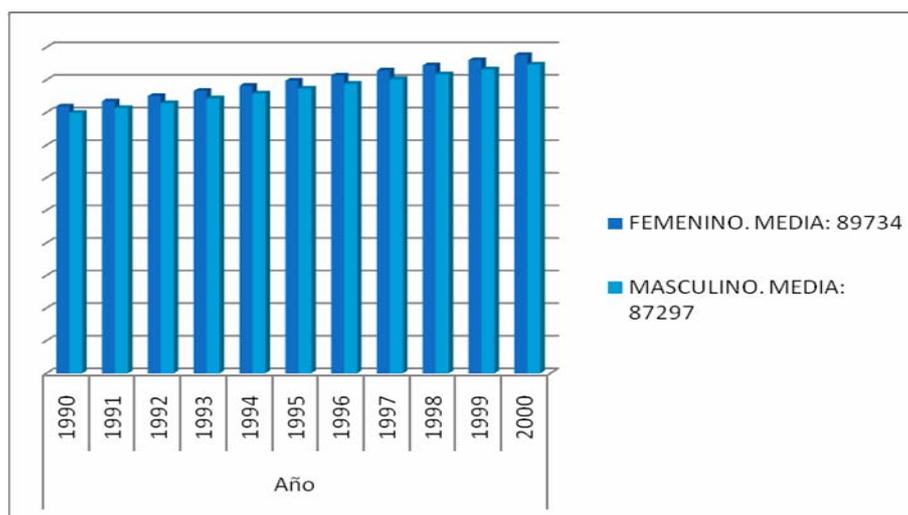
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990. INSTITUTO  
NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Tabla 13. Estadísticos Descriptivos De La Población Según Sexo

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
FEMENINO	81859	97609	89734,00	5223,684
MASCULINO	79883	94711	87296,91	4917,771

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL PROGRAMA SPSS 11.5  
PARA WINDOWS**

Gráfico N°2 Población Según Sexo Del Municipio Juan Antonio Sotillo



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990.  
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Tal como se presenta en el gráfico n° 2 el sexo femenino de la población de sotillo muestra una media de 89734 habitantes y el sexo masculino posee una media de 87297 habitantes. Se puede apreciar que en ambos sexos la tendencia ha sido en ascenso representando el sexo femenino el más predominante en el municipio sotillo Juan Antonio Sotillo del estado Anzoátegui.

**4.1.3. Total De Población Y Vivienda.**

<b>Año</b>	<b>POBLACION</b>	<b>VIVIENDA</b>
<b>1990</b>	161742	35479
<b>1991</b>	164800	36332
<b>1992</b>	167858	37186
<b>1993</b>	170915	38039
<b>1994</b>	173973	38892
<b>1995</b>	177031	39746
<b>1996</b>	180089	40599
<b>1997</b>	183146	41452
<b>1998</b>	186204	42306
<b>1999</b>	189262	43159
<b>2000</b>	192320	44012

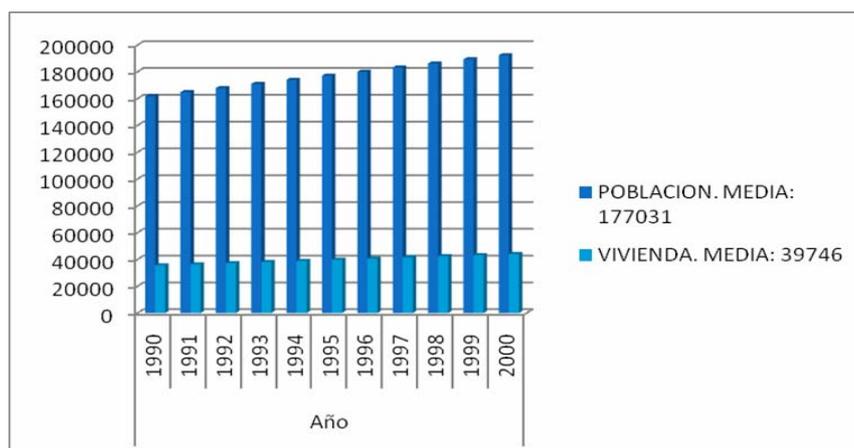
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990.  
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Tabla N° 14 Estadísticos Descriptivos De La Vivienda Y Población

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
VIVIENDA	35479	44012	39745,64	2830,166
POBLACION TOTAL	161742	192320	177030,91	10141,455

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL PROGRAMA SPSS 11.5  
PARA WINDOWS**

Gráfico N° 3 De La Poblacion Y Vivienda



Como se muestra en el gráfico 3 se puede observar que el total de la población en comparación con las viviendas del municipio Sotillo es sumamente alto del año 1990 al 2000, por lo que nos induce a pensar en la gran demanda de dicha población por más viviendas y aunque en cada vivienda no vive una sola persona es claramente visible de la necesidad de esta población.

La población de dicho municipio posee una media de 177031 habitantes y la vivienda posee una media de 39746.

#### 4.1.4. Fuerza De Trabajo Por Condición De Ocupación.

<b>AÑO</b>	<b>OCUPADO</b>	<b>DESOCUPADO</b>	<b>INACTIVO</b>
<b>1990</b>	48481	8236	53394
<b>1991</b>	49650	8579	53978
<b>1992</b>	50819	8921	54562
<b>1993</b>	51988	9265	55147
<b>1994</b>	53157	9608	55731
<b>1995</b>	54326	9950	56315
<b>1996</b>	55495	10293	56899
<b>1997</b>	56664	10636	57484
<b>1998</b>	57833	10979	58068
<b>1999</b>	59002	11322	58652
<b>2000</b>	60171	11665	59236

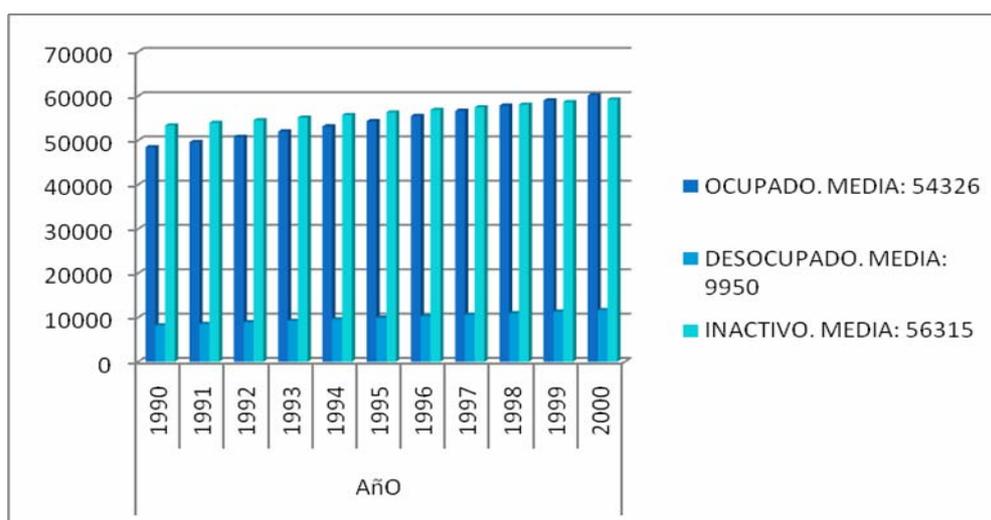
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA.**

Tabla N°15 Estadísticos Descriptivos De La Fuerza De Trabajo

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Población total de 12 años o mas por fuerza de trabajo ocupado	48481	60171	54326,00	3877,134
Población total de 12 años o mas por fuerza de trabajo desocupado	8236	11665	9950,36	1137,241
Población total de 12 años o mas por fuerza de trabajo inactivo	53394	59236	56315,09	1937,693

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL PROGRAMA SPSS 11.5 PARA WINDOWS**

Gráfico n° 4 FUERZA DE TRABAJO



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Tal como se señala en la gráfica 4 se puede observar que en cada una de las variables ha tenido una tendencia en aumento.

La fuerza de trabajo inactivo ha tenido una tendencia en aumento desde el año 1990 al 1998 en comparación con la variable desocupada y ocupada sin embargo en el año 1999 al 2000 hubo una disminución con respecto a la variable ocupada, por lo que se induce a pensar en que esta población que estaba inactiva paso a ser parte de la fuerza de trabajo ocupada o desocupado.

La población del municipio Juan Antonio Sotillo en la fuerza de trabajo ocupado posee una media de 54.326 habitantes, en la fuerza de trabajo desocupado una media de 9.950 habitantes y la fuerza de trabajo inactivo una media de 56.315.

#### 4.1.5. Población Según Su Residencia.

<b>AÑO</b>	<b>SIEMPRE HA RESIDIDO</b>	<b>10 AÑOS Y MAS</b>
<b>1990</b>	68217	50405
<b>1991</b>	70353	52489
<b>1992</b>	72489	54573
<b>1993</b>	74625	56657
<b>1994</b>	76761	58741
<b>1995</b>	78897	60826
<b>1996</b>	81033	62910
<b>1997</b>	83169	64994
<b>1998</b>	85305	67078
<b>1999</b>	87441	69162
<b>2000</b>	89577	71246

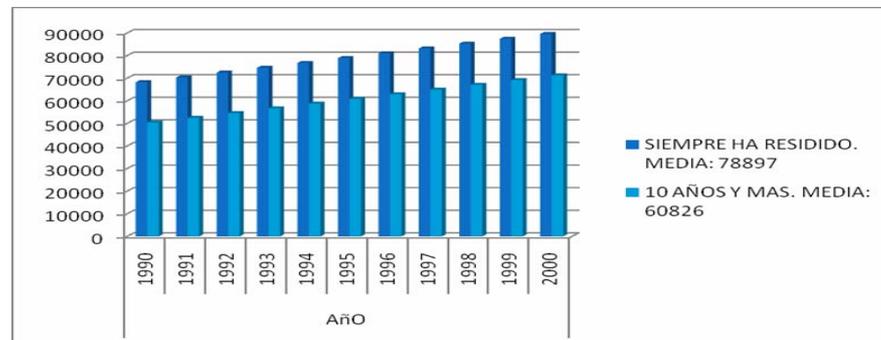
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Tabla N° 16 Estadísticos Descriptivos Según La Residencia De La Población

			Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Población	total	por	68217	89577	78897,00	7084,311
residencia que siempre ha residido						
Población	total	por	50405	71246	60825,55	6912,298
residencia que reside 10 años y mas						

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL PROGRAMA SPSS 11.5 PARA WINDOWS**

**GRÁFICO Nº 5 POBLACIÓN SEGÚN RESIDENCIA**



Fuente: Elaboración propia basada en el censo 1990. Instituto nacional de estadística.

En la gráfica 5 se observa que en el municipio sotillo del estado Anzoátegui ha existido un aumento en el transcurrir de los años de 1990 al 2000, en lo cual predomina la variable que siempre ha residido en el municipio Juan Antonio Sotillo del estado Anzoátegui en comparación con la variable de 10 años y más. La población que siempre ha residido posee una media de 78.897 habitantes y la población de 10 años y más una media de 60.826 habitantes.

**4.1.6. Población Mayor Que 18 Años.**

<b>AÑO</b>	<b>POBLACION</b>	<b>18 AÑOS Y MAS</b>
<b>1990</b>	161742	83489
<b>1991</b>	164800	84875
<b>1992</b>	167858	86260
<b>1993</b>	170915	87646
<b>1994</b>	173973	89032
<b>1995</b>	177031	90417
<b>1996</b>	180089	91803
<b>1997</b>	183146	93189
<b>1998</b>	186204	94574
<b>1999</b>	189262	95960
<b>2000</b>	192320	97346

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990. INSTITUTO  
NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Tabla N° 17 Estadísticos Descriptivos Según La Edad. 18 Años Y Más.

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
POBLACION DE 18 AÑOS Y MAS	8348 9	9734 6	9041 7,36	4595, 757

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL PROGRAMA SPSS 11.5  
PARA WINDOWS

GRÁFICO N° 6 POBLACIÓN DE 18 AÑOS Y MÁS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN EL CENSO 1990. INSTITUTO  
NACIONAL DE ESTADÍSTICA.

Tal como se muestra en la gráfica n° 6 se observa la tendencia en aumento de la población de 18 años y más sin ninguna disminución del año 1990 al 2000, lo cual es el resultado de lo acontecido con la fecundidad en el municipio Juan Antonio Sotillo del estado Anzoátegui.

## **4.2. Municipio Juan Antonio Sotillo Estado Anzoátegui.**

(Información suministrada en la alcaldía de dicho municipio)

El Municipio Sotillo se encuentra ubicado dentro del conglomerado urbano de Barcelona - Puerto La Cruz en el noreste del estado Anzoátegui siendo su capital la ciudad de Puerto La Cruz. (Venezuela).

### **4.2.1. Localización Geográfica.**

- Latitud: 10° 23' 44" N
- Longitud: 066° 05' 12" O
- Superficie: 1939 Km

### **4.2.2. División Político Territorial.**

El municipio tiene dos parroquias: pozuelos y puerto la cruz, de acuerdo a la reforma de la ley de división política territorial del estado Anzoátegui, de fecha 27 de junio de 1995 n° 200 extraordinarios.

### **2.2.3. Misión Del Municipio.**

Transformar a sotillo en un municipio social, económica y ecológicamente sustentable, a través de la promoción del empleo productivo y la corresponsabilidad ciudadana en el ejercicio del gobierno Municipal.

#### **2.2.4. Visión Del Municipio.**

Desempeñar un papel crucial en las soluciones viables para los problemas sociales y económicos: empleo, atención a la salud, seguridad, medio ambiente, crimen, abuso de psicotrópicos, necesidades y derechos humanos básicos.

#### **4.2.5. Participación En El Municipio Juan Antonio Sotillo En El Estado Anzoátegui. (Artículos De La Prensa El Tiempo)**

Asociaciones de Vecinos son agrupaciones de personas que conviven en un mismo ámbito o sector de la comunidad, las cuales se organizan legal y legítimamente con el fin de ocuparse de sus intereses y problemas.

Crean mecanismos para dirigirse a las distintas instancias del gobierno local (alcaldías, gobernación, etc.) formulando sus planteamientos y cooperando con dichos organismos.

Los interesados en promover la constitución de una asociación deberán:

Realizar la solicitud de determinación del ámbito espacial correspondiente a la futura asociación en la Oficina Municipal de Planificación Urbana. Elaborar un proyecto de Estatutos y Acta Constitutiva.

En el municipio sotillo periodo 1990-2000 se participaba mediante la junta de vecinos en la cual los ciudadanos les llevaban sus quejas y preocupaciones del sector para que dicha junta lo hiciera llegar a la alcaldía de puerto la cruz. Esto se realizaba mediante cartas, asambleas y

peticiones al presidente de la asociación de vecinos Germán morales quien reúne mas de 120 juntas (exactamente 145 hasta que se constituyeron los consejos comunales).

El presidente de FEVESOTILLO considera que no hay nada más legítimo que el voto y la confianza de los residentes para la solución de los problemas que se presenten en la comunidad. En la oficina de la federación, ubicada en el centro comercial Coral Caribe Center, calle Carabobo de Puerto La Cruz, reposan ejemplares de la ley de los consejos y los reparten en los sectores. También dictan charlas de entrenamiento y formación para los residentes de la jurisdicción.

Como logros de las juntas y una buena razón para no desecharlas como forma de participación, Morales destaca obras promovidas por la gente ante las autoridades.

“El Paseo Colón, la reparación y asfaltado de calles, y la inversión en patrullaje policial no hubieran sido ejecutadas sin la presión de los vecinos”.

Tomás Cumana, miembro de la asociación de El Junquito, no tiene dudas de que la nueva modalidad de organización se impondrá sobre la existente.

Adujo que en ese sector consiguieron un tramo de vialidad importante.

“Ahora podremos tener nuestro propio dinero y disponer de eso como las asambleas de ciudadanos lo decidan”.

Y para Corina Cartaya, habitante de Urbaneja, la mejor manera de organizarse es aquella que más beneficios otorgue al entorno.

“Con este gobierno todo parece cuestión de trajes. Que si consejos de planificación, ahora consejos locales y lo más original, lo que se creó primero que son las juntas vecinales, de pronto se quedaron huérfanas. No me parece. Quiero ver la práctica del control de los recursos”.

“El artículo 184 de la constitución expresa que grupos vecinales y organizaciones no gubernamentales pueden participar en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades”.

César Rodríguez, presidente de la Federación de Vecinos de Barcelona coincide con la directora de la oficina de participación ciudadana de Guanta, Judith Marcano, quien afirma que el espacio de las juntas sigue operando y logrando soluciones.

“Los consejos comunales aún son muy incipientes. Hasta que los vea construyendo sus proyectos, no puedo hablar de que son voceros de la gente. En esta jurisdicción se han politizado durante su formación. Aquí vienen los vecinos a plantear, a buscar soluciones y hablar con el alcalde. Hasta ahora eso les sirve”.

Germán Morales de FEVESOTILLO, Elio Silva, Alberto Martínez, Jesús Rodríguez, Antonio Hernández y Clemente Briceño expusieron las actividades realizadas con las comunidades de Sotillo para llevarles beneficios a través de la ejecución de obras.

Morales refirió que se realizaron 249 asambleas de vecinos, 60 de ellas para constituir comisiones electorales, y la gran mayoría para que hicieran aportes a las solicitudes de obras a incluir en el presupuesto de 2006, de la Alcaldía de Puerto La Cruz.

En 2005, la Federación logró que se construyeran 100 obras, como alimentadores para el suministro de agua, cloacas, canchas deportivas, brocales, cunetas, liceos, centros de salud, en cuyas ejecuciones se utilizaron recursos que sobrepasaron los 14 millardos. El concejal Elio Silva, y también directivo de la Federación, expresó que hay preocupación en las comunidades por el incremento en el índice delictivo y por eso exhortó a los cuerpos policiales a reforzar las políticas de seguridad.

## **CAPITULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **5.1. Conclusiones.**

- Si se relaciona la variable de la edad antes expuestas con la participación ciudadana, se señala que dicha población joven es un actor propicio para llevar adelante los cambios que permitan un desarrollo de una cultura política que abra espacios a la participación, tomando en cuenta a la participación como “un proceso social para la búsqueda de los objetivos comunes” de la comunidad del municipio Juan Antonio Sotillo.
- Si relacionamos la población de sotillo del estado Anzoátegui con la participación ciudadana, el artículo 62 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece el derecho que tienen todos los ciudadanos con miras a que la participación se traduzca en mejor calidad de vida en sus comunidades, esto es importante acotarlo debido a que la distribución del espacio urbano en las zonas de desarrollo no planificadas, garantizan para los estratos medios y altos el aprovechamiento de los servicios públicos, por ejemplo.
- Como se pudo apreciar anteriormente la mayor proporción de la comunidad de sotillo del año 1990 al 2000 lo conforman el sexo femenino. Esto pudiera ser un factor no condicionante, pero determinante en aras de transitar hacia la participación, ya que en la comunidad del municipio Juan Antonio Sotillo del estado Anzoátegui son las que más participan en la mayoría de los

eventos, entendida esta como un proceso social, donde intervienen distintas fuerzas que se constituyen como tales a partir de determinantes muy diversos, que tienen que ver con la clase, el grupo, partidos, géneros, sexo, entre otros, los cuales actúan en función de intereses muchas veces colectivos, otras veces no. La Carta Magna, consagra en los artículos 62,63 y 64, la igualdad de los derechos en cuanto a la participación ciudadana a todas las personas, sin distinción de sexo, raza, color, nivel cultural y posición socio-económica, es decir, el abanico para una participación ciudadana, efectiva y real, esta a disposición de todos los actores en pro de objetivos colectivos y que les permita traducir en verdaderos cambios en su entorno y que la participación activa de las comunidades ayude en la solución de sus problemas.

- Una analizada la base jurídica que sustenta la participación ciudadana, observamos que los ciudadanos y ciudadanas pueden participar de diversas formas a pesar de que la mayoría de estos ciudadanos no conoce las formas de participación. En la actualidad uno de los instrumentos de gran valor para el municipio Juan Antonio Sotillo es aquella que participación que se lleva mediante los consejos locales de planificación pública, el cual abre las posibilidades de incidir directamente en la toma de decisiones a nivel local.

## 5.2. Recomendaciones.

- Se hace propicio que todas las personas mayores de 18 años cumplan con el deber de participar en los asuntos públicos del municipio Juan Antonio Sotillo del estado Anzoátegui para lograr así la solución de los problemas que se presente en la comunidad.
  
- Lograr que el municipio Sotillo del estado Anzoátegui sea más participativa, es un proceso que responde a una multiplicidad de variables, que muchas veces escapan al dominio total de los actores que lideren un proceso de gestión. Por lo que pensar en formulas o estrategias para incrementar esa participación, debe tomar en consideración que la introducción de los cambios y la consolidación de los mismos, son procesos que deben evaluarse con cierta flexibilidad en cuanto a la obtención de resultados concretos en un horizonte temporal cercano.
  
- Sin importar que la población sea femenino o masculino todos tienen el derecho de igualdad para formar parte importante en la toma de decisiones referente a la participación en el municipio Sotillo del estado Anzoátegui.
  
- Lograr que la comunidad del municipio Sotillo, conozca todas las bases legales que le permiten sentirse como actores primordiales en la participación de su localidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Alarcón, Gómez y Rodríguez (2004). Actores y participación ciudadana en el actual escenario sociopolítico. Disponible: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-62682004000300004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-62682004000300004&script=sci_arttext) (CONSULTA JUNIO 2009)
- ALARCÓN, Luis. La reforma del Estado y el nuevo rol constitucional en Venezuela. Ponencia integrante del panel “Entre la transición y consolidación de un nuevo marco constitucional: aproximación al proceso venezolano a partir de 1999”, presentado en el VI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, celebrado en Buenos Aires, Argentina. 2001a. (CONSULTA JUNIO 2009)
- ALARCÓN, Luis. “Perspectivas de la sociología latinoamericana. Sociología de la alteridad en el siglo XXI”. En: Revista de Epistemología Cinta de Moebio, Nº 11, septiembre. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. En: [www.moebio.uchile.cl/11/frames02.htm](http://www.moebio.uchile.cl/11/frames02.htm) (Accedido el 15/02/2003). 2001b. (CONSULTA JUNIO 2009)
- Alfonso, Ilis (1995), Técnica de investigación bibliográfica. 7ª. Ed. Caracas, Contexto – Editores. (CONSULTA JUNIO 2009)
- Álvarez, Ángel (2003). De la hegemonía partidista a la democracia sin partidos. Disponible en: [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-97572003000100006&lng=es&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-97572003000100006&lng=es&nrm=iso)

- ARAGUAINAMO JOSE Y RODRIGUEZ NESTOR. Participación de la Ciudadanía en la Construcción y desarrollo de Consejos Comunales en el municipio turístico el morro Lic. Diego Bautista Urbaneja, estado Anzoátegui. Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. 2008 (CONSULTA JUNIO 2009)
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.453 de marzo de 2000. (CONSULTA SEPTIEMBRE 2009)
- Asamblea Nacional Constituyente. Ley de los consejos locales de planificación pública (Gaceta Oficial n°37.463 del 12 de junio de 2002. (CONSULTA SEPTIEMBRE 2009)
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución del estado Anzoátegui. Gaceta Oficial n° 551 extraordinario 1 de julio 2002. (CONSULTA SEPTIEMBRE 2009)
- Asamblea Nacional Constituyente. Ley orgánica de planificación pública. Gaceta Oficial n° 5.554 del 13 de noviembre de 2001. (CONSULTA SEPTIEMBRE 2009)
- Asamblea Nacional Constituyente. Ley orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial n° 4.109 extraordinario del 14 de julio de 1989. (CONSULTA SEPTIEMBRE 2009)
- Camargo, Mariela (2006). El desarrollo local y las tendencias socios territoriales emergentes en Venezuela. Disponible: [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-16172006000200006&lng=es&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-16172006000200006&lng=es&nrm=iso) (CONSULTA JUNIO 2009)

- Carrasquero, José Vicente; Varnagy, Daniel y Welsch, Friedrich (2003). Cultura política, capital social y calidad de la democracia en Venezuela: un análisis comparado. Disponible: [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-97572003000100007&lng=es&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-97572003000100007&lng=es&nrm=iso) (CONSULTA JUNIO 2009)
- Carroz, Miriam (2003) La participación ciudadana activa y la escuela. Disponible: [http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?pid=S1315-40792003004000006&script=sci\\_arttext](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?pid=S1315-40792003004000006&script=sci_arttext) (CONSULTA JUNIO 2009)
- Cursio, Pasqualina (2007). Metodología para la evaluación de políticas públicas de salud. Disponible: [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-97572007000100003&lng=es&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-97572007000100003&lng=es&nrm=iso) (CONSULTA JUNIO 2009)
- DIAZ GREGORIO, Consejo Local de Planificación Pública ¿Profundizan o Limitan la Participación Ciudadana? Universidad Central De Venezuela. 2004 (CONSULTA JUNIO 2009)
- García Pelayo, Manuel. Derecho Constitucional Comparado. Op cit. p. 178 (CONSULTA OCTUBRE 2009)
- González, Alfredo y López Luis (s/f). Desarrollo local: Definiciones. Disponible: <http://www.undp.org.mx/desarrollohumano/eventos/images/12LFRPresentaci.pdf> (CONSULTA JUNIO 2009)
- González, Fernández y Gutiérrez (s/f). Juntas vecinales corren riesgo de perder espacios <http://www.eltiempo.com.ve/noticias/imprimir.asp?id=88437> (CONSULTA JUNIO 2009)

- JOUVE, BERNARD (2004). Disponible en:  
[www.scielo.cl/scielo.php?...090X2004000200006...](http://www.scielo.cl/scielo.php?...090X2004000200006...) Democracia local de Jouve. (CONSULTA OCTUBRE 2009)
- Junta de Vecinos. Disponible:  
[http://www.geocities.com/junta\\_vecinos26/Preguntas.htm](http://www.geocities.com/junta_vecinos26/Preguntas.htm)  
(CONSULTA JUNIO 2009)
- Martínez, Luz María y Revilla Ingrid (2004). La representación social de la participación ciudadana y su vinculación con la educación comunitaria y la gestión municipal para el bienestar. Disponible: [http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?pid=S1315-85972004012000005&script=sci\\_arttext](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?pid=S1315-85972004012000005&script=sci_arttext) (CONSULTA JUNIO 2009)
- Ortiz, Egda (2005). Cultura política y política social en Venezuela 1989 – 1992. Disponible: [http://www.serbi.luz.edu.ve/pdf/rfg/v1n1/art\\_07.pdf](http://www.serbi.luz.edu.ve/pdf/rfg/v1n1/art_07.pdf) (CONSULTA JUNIO 2009)
- Participación ciudadana. Disponible:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Participaci%C3%B3n\\_ciudadana](http://es.wikipedia.org/wiki/Participaci%C3%B3n_ciudadana)  
(CONSULTA JUNIO 2009)
- Reverón, Zaira y Vargas, Adolfo (2007). Participación política del venezolano a inicios del siglo XXI: ¿Base para la consolidación del sistema democrático nacional? Disponible: [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-14062007000100003&lng=pt&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-14062007000100003&lng=pt&nrm=iso) (CONSULTA JUNIO 2009)
- Tortolero, Evelyn y Lucena, Rafael (2005). Desarrollo regional. Una perspectiva histórica de la participación ciudadana. Caso: parroquia

santa rosa del municipio valencia. Disponible:

<http://servicio.cid.uc.edu.ve/postgrado/manongo25/25-4.pdf>

(CONSULTA JUNIO 2009)

- WELSCH, FRIEDRICH (s/f) Cultura Política en Venezuela: Continuidad y Cambio 1973-1993. Disponible:

<http://servicio.cid.uc.edu.ve/derecho/revista/mempol4/4-3.pdf>

(CONSULTA JUNIO 2009)

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y  
ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	<b>Participación Ciudadana en el Municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui. (Período 1990-2000)</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
<b>Rivas Alemán Karen Desireé</b>	<b>CVLAC: 17537299 E MAIL: krn86@hotmail.com</b>
<b>Vásquez Aguilera Luz María</b>	<b>CVLAC: 17733702 E MAIL: mariluz2007_8@hotmail.com</b>
	<b>CVLAC: E MAIL:</b>
	<b>CVLAC: E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**

Participación, cultura política, democracia representativa, democracia participativa, políticas públicas, comunidad.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

<b>ÀREA</b>	<b>SUBÀREA</b>
Escuela De Ciencias Administrativas	Departamento De Administración

**RESUMEN (ABSTRACT):**

Esta información está encaminada a conocer la participación ciudadana del municipio Sotillo del estado Anzoátegui en el período de 1990 a 2000, tomando en cuenta examinar aquellas leyes que amparan los derechos consagrados para los ciudadanos, las cuales garantizan los deberes y derechos de cada uno de los ciudadanos del referente a la participación. Los ciudadanos de dicho municipio deben sentirse como actores principales en la toma de decisiones referente a la participación en su localidad.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Rodríguez Daysi	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:	V- 8.304.444			
	E_MAIL	Daysi_c_rodriguez@hotmail.com			
	E_MAIL				
Nuñez Linda	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:	V- 5.614.169			
	E_MAIL	Lync61@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

2009	10	05
AÑO	MES	DÍA

**LENGUAJE. SPA**

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Tesis: Participación Ciudadana en el Municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui. (Período 1990-2000)	Apication/msword

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D  
E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o  
p q r s t u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TEMPORAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Licenciado En Administración

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Pre-Grado

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Departamento De Ciencias Administrativas

**INSTITUCIÓN:**

Universidad De Oriente, Núcleo De Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

De acuerdo al artículo 44 del reglamento de trabajos de grado:

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario.”

**Rivas Karen**  
**AUTOR**

**Vásquez Luz**  
**AUTOR**

**Rodríguez Daysi**  
**TUTOR**

**Núñez Linda**  
**TUTOR**

**Prof. Daysi Rodríguez**  

---

**POR LA SUBCOMISION DE CURSOS  
ESPECIALES DE GRADO**